

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus Asiakaspalvelun kehittäminen -alatyöryhmä

Asiakaspalvelun konseptiaiheen kehittämiseen liittyvän analyysivaiheen raportti

LOPPURAPORTTI: Haastatteluyhteenvedot ja case-kuvaukset
kuudesta yhteisestä asiakaspalvelupisteestä

26.11.2021



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET



SENAATTI



Workspace

Raportin sisältö

	sivut
• Tiivistelmä: Yhteenveto ryhmähaastatteluista kuudessa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä	3-7
• Teemakohtaiset yhteenvedot eri toimipaikoista	9-16
• Ryhmähaastattelujen yhteenveto ja Case-kuvaus: Espoon palvelutori	
• Espoon palvelutori	17-33
• L2/IHH International House Helsinki	34-37
• Porvoon virastotalo ja yhteinen asiakaspalvelu	38-45
• Hämeenlinnan virastotalo	46-50
• Porin yhteinen asiakaspalvelu	51-60
• Joensuun virastotalo	61-74

Tiivistelmä

Yhteenveto ryhmähaastatteluista
kuudessa yhteisessä
asiakaspalvelupisteessä

Yhteiset asiakaspalvelutoimipaikat, joista kerättiin oppeja käyttäjien ryhmähaastatteluilla lokakuussa 2021

L2/IHH International House Helsinki

IHH toiminnassa 2017 alkaen (L2, 2019)

Fokuksessa työperäinen maahanmuutto

- ✓ Migri
- ✓ DVV
- ✓ TE-toimisto
- ✓ Vero
- ✓ Kela
- ✓ Hki kaupunki



Porvoon virastotalo

Toiminnassa 08/2020 alkaen

- ✓ VERO
- ✓ MML



Porin yhteinen asiakaspalvelu

Suunnitteluvaiheessa

- ✓ Porin kaupunki
- ✓ Vero
- ✓ MML
- ✓ TE
- ✓ AVI
- ✓ DVV
- ✓ ELY



Espoon palvelutori

Toiminnassa 2016 alkaen

- ✓ Espoon kaupunki mm. kirjasto, terveysasema, neuvola, mielenterveys, päihde, työllisyys, maahanmuuttajien neuvonta, asuminen, tapahtumia...
- ✓ Asiointipiste
- ✓ Kela



Hämeenlinnan virastotalo

Toiminnassa 02/2021 alkaen

- ✓ OA & EV
- ✓ DVV
- ✓ AVI
- ✓ VERO



Joensuun virastotalo

Rakentamisvaiheessa, käyttöön 2023

- ✓ DVV
- ✓ TE
- ✓ MML
- Kokoustoim.
- Osalta:
- ✓ AVI
- ✓ ELY



Tärkeimmät opit ja kokemukset toteutuneista hankkeista 1/2

Mikä toimii erityisen hyvin?	Kehitettävää / huomioitavaa jatkossa	Muuta huomioitavaa
<p>A) Asiakas-kokemus ja asioinnin sujuvuus</p> <ul style="list-style-type: none"> Mahdollisimman paljon palveluita yhdestä paikasta* Palveluiden tarjoaminen siellä, missä asiakkaat liikkuvat* Laajemmat aukioloajat tavoittavat asiakkaat paremmin Asiakaspalveluhenkiset aulapalvelijat/-oppaat ja esipalvelualueratkaisu Monipalveluasiakkaiden jonotuksen siirto <p>*) Nämä toimivat hyvin lähivuosina, mutta pitkällä aikajänteellä tulee rakentaa kokonaisuutta siten, että sähköiset kanavat ovat käyntiasiointia houkuttelevampia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Viranomaisten välinen tiedonjako sekä yhteistyökäytänteet kuntien kanssa Yhteisasiakaspalvelulle tarve yhdelle ajanvarausjärjestelmälle (tukien mm. palvelujen ketjutusta) Ajanvaraus- ja tilavarausjärjestelmien synkronointi Yhteinen sähköinen tunnistautumisen Eri toimijoiden aukioloaikojen yhtenäistäminen/selkeyttäminen Asiakasopastuksen huolellinen suunnittelu suuremmissa tiloissa Siirtymä ajanvarauspainotteisuuteen käyntiasioinnissa ja pidemmällä aikajänteellä sähköisten ratkaisujen vaikutukset nykyisiin palvelumalleihin: esimerkiksi monipalveluasiointiketjun aikaansaaminen kotisohvalta Uudet teknologiset ratkaisut kuten digitaaliset vuoronumeropäätteet tai itsepalvelupäätteet: vahva tarve tuelle käytössä 	<ul style="list-style-type: none"> Palveluntarjoajien erilaiset intressit palveluiden kehittämistä kohtaan ja niiden yhteensovittaminen vs. asiakaskokemus Riittävät henkilöstöresurssit ja tilaratkaisut ajassa muuntuviin tarpeisiin
<p>B) Työntekijä-kokemus, työtavat ja työn sujuvuus</p> <ul style="list-style-type: none"> Visuaalisesti miellyttävä ympäristö tukee positiivista työntekijäkokemusta Ajanvarauksella palveleminen rauhoittaa palvelutilanteen Visuaalinen este asiakaspalvelijan ja odotusalueen välillä antaa työrauhan kiireen keskellä Yhteisissä tiloissa toimiminen antaa paremman mahdollisuuden keskittyä pelkästään omaan työhön: muiden virastojen palveluja tarvitsevat ohjataan on helppo ohjata oikean tahon luo Asiakkaan ohjaaminen muiden palvelujen piiriin proaktiivisempaa, kun muut palvelut ovat "läsnä" Muilta oppiminen avaa uusia näkökulmia 	<ul style="list-style-type: none"> Vetäytymistilojen tarpeen parempi huomioiminen Asiakaspalvelutilojen akustiikka (työhön keskittyminen sekä varmuus, että keskustelut jäävät henkilökunnan ja kansalaisten välisiksi) Keinot me-hengen vahvistamiseen Ratkaisut asiakaspalvelutyön kannalta tärkeiden toimintojen saavutettavuuteen (mm. tulostimen ja keskeisten henkilöiden sijainti) Jatkuvaan parantamiseen ja kehittämiseen sovitut selkeät käytänteet ja riittävät resurssit 	
<p>C) Palvelu-tuotannon toiminta-mallit</p> <ul style="list-style-type: none"> Palveluiden ketjuttaminen ja yhteiskäyttöiset asiakaspalvelutilat Tietyn elämäntilanteen äärelle koottu palveluketju, joissa asiakastilanne ratkotaan eri toimijoiden yhteistyöllä tuo hyötyä sekä asiakkaalle että virastoille 	<ul style="list-style-type: none"> Tulevaisuuden digitaalinen yhteisasiointipiste tai "palvelutori": palvelut ja palveluketjut helposti saatavilla myös diginä "saman katon alla" Siirtymä sähköisiin palveluihin nähdään vaikuttavan laajalti tilantarpeisiin 5-10 v. sisällä: suunnittelua tehtävä nyt pitkä aikajänne mielessä pitäen ja muuntojoustoa edistäen 	
<p>D) Yhteistyö eri toimijoiden välillä</p> <ul style="list-style-type: none"> Mahdollisuus oppia muilta Avun pyytäminen/saaminen yli virastorajojen Synergiaedut tuovat selkeitä hyötyjä asiakkaille: esim. uusien palvelujen piiriin pääsy (ennaltaehkäisevät palvelut) Työympäristötiimit ja käytännön kehittämistyö 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteinen intra ja/tai muu sisäinen tiedonvälitysjärjestelmä Pikaviestijärjestelmä aulapalvelijoiden ja virkailijoiden välille Vaikuttavuuden mittaaminen ja laskelmat: Minkälainen ja minkä suuruinen vaikutus yksilöasiakkaalle ja yhteiskunnalle yhteisasiakaspalvelusta syntyy vs. paljonko palveluun tulee investoida? 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoimijaympäristössä yhteisestä asiakaspalvelusta tulee pitää huolta: toimijoiden osoitettava tarvittavat kehitys- ja ohjausryhmäresurssit kokonaisuuden jatkuvaan kehittämiseen

Tärkeimmät opit ja kokemukset toteutuneista hankkeista 2/2

Mikä toimii erityisen hyvin?	Kehitettävää / huomioitavaa jatkossa	Muuta huomioitavaa
<p>E) Tilat, kalusteet & tilankäyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monipuoliset asiakaspalvelutilat tukemaan erityyppisiä palvelutilanteita • Tilanjakajat odotustilojen ja avoimien asiakaspalvelupisteiden välillä rauhoittavat palvelutilanteen • Yhteinen työkahvila tukee me-hengen syntymistä • Mahdollisuus siirtyä samalla puolelle pöytää asiakkaan kanssa tukee neuvontaan pohjautuvaa asiakaspalvelutyötä • Suljettavat asiakaspalveluhuoneet toimivat tiettyihin asiakastarpeisiin ja -tilanteisiin 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelupisteiden mitoitus (fyysiset mitat ja muoto) • Asiakkaan yksityisyyden/ tietosuojan parempi huomioiminen ratkaisuissa • Vetäytymistilojen saavutettavuus • Ergonomia asiakaspalvelupisteillä (ml. säädöt, työasento, akustiikka) • Tilojen muuntojoustavuus ja palvelutilanteiden erityistarpeet • Ruuhkatilanteiden ennakointi ja ratkaisujen suunnittelu suunnittelun alkuvaiheessa (esim. jonotusalueiden ja aulatilojen parempi huomioiminen tilasuunnittelussa) • Erilaisen verokäsittelyn aiheuttamat haasteet yhteiselle tilankäytölle (osa toimijoista alv-velvollisia, osa taas ei, mikä vaikuttaa kustannuksiin) • Vihkitilojen sijainti (asiakaskokemus ja kulunvalvonta) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilojen käyttömahdollisuudet virkajan ulkopuolella ja myös avaaminen käyttöön muille toimijoille? • Minkälainen tilaratkaisu tukee asiakaspalvelutilannetta, jossa luottamuksen synnyttäminen on keskiössä? • Tilojen muuntojoustavuuden tärkeys korostuu tulevaisuudessa entisestään
<p>F) Välineet ja järjestelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monipalveluasiakkaiden jonotuksensiirto • ICT-puolella on valmiudet siihen, että tilojen käyttö on joustavaa (esim. tulostimien yhteiskäyttö mahdollista) 	<ul style="list-style-type: none"> • Vuoronumerojärjestelmä silloin kun asiakaspalvelupisteitä on runsaasti (isot toimipaikat) • Laitteiden ja tilojen saumaton yhteiskäyttö • ”Intuiitiivinen”, monipalveluasiakkaat huomioiva ajanvarausjärjestelmä • Tulostimien sijainnit • Ajanvarauksella toimimisessa vielä yhtenäistettävää ja kehitettävää 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskokemusta parantavan tiedon integroiminen ajanvarausjärjestelmään (mm. asiointikieli)
<p>G) Turvallisuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Takaovet/ pakotiet asiakastiloissa (tulee olla aina) • Pleksilasit palvelupisteissä eriyttävät aggressiivisesta asiakkaasta. • Turvanapit • Info-tiskin strateginen sijoittaminen toimii ennaltaehkäisevästi • Jatkuva turvallisuustoiminnan kehittäminen ja henkilöstön koulutus • Isoissa ratkaisuissa hyviä kokemuksia kokopäiväisistä vartijoista, jotka hoitavat myös asiakasopastuksen tehtäviä 	<ul style="list-style-type: none"> • Liian umpinainen asiakaspalveluhuone eristää virkailijan muista ja synnyttää turvattomuuden tunnetta • Tilan muodon ja vartijoiden työpisteen sijainnin huomioiminen: vartijoiden tulee nähdä odotustiloihin ja palvelupisteille 	<ul style="list-style-type: none"> • Eri virastojen turvallisuusvaatimukset poikkeavat toisistaan → tilojen ja ratkaisujen suunnittelu niin, että mahdollistetaan jokaisen toimijan mukanaolo
<p>H) Muita oppeja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resurssien jakaminen on vastuullista toimintaa: yhteisasiakaspalveluissa paljon potentiaalia muuhunkin kuin tilan jakamiseen • Tapahtumallisuudesta ja pop-up toiminnasta hyviä kokemuksia esim. Espoossa • Kaupunki-/kuntayhteistyön jatkokehittämiseen paljon erilaisia mahdollisuuksia: esimerkiksi Espoossa yhdistetty hyvin erityyppisiä palveluja ja tästä ollut hyviä kokemuksia (esim. sote-palvelut ja kirjaston järjestämä vapaa-ajan toiminta) 		

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit

Sosiaalinen

Hyvän asiakaskokemuksen edellytyksenä aidosti yhteisen asiakaspalvelun toimintamallit ja kokonaisuuden johtaminen



Yhteinen asiakkuusajattelu ja palveluohjaus



Sitoutuminen yhteisen asiakaspalvelun pelisääntöjen noudattamiseen



Eri asiakas- ja elämäntilanteiden äärelle kootut palveluketjut ja toimijoiden yhteistyö

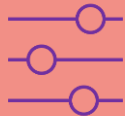


Resurssit jatkuvaan yhdessä kehittämiseen ja oppimiseen



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

Digitaalinen



Digitalisaatiota hyödyntävä palvelukokonaisuus, joka huomioi erilaisten asiakkaiden tarpeet ja tilanteet



Yhteinen sähköinen tunnistautuminen ja ratkaisu asiakkaan perustietojen yhteiseen hyödyntämiseen



Yhteinen järjestelmä ajan, henkilöiden ja tilojen varaamiseen



Yhteen sovitettua, tietoturvalliset ja joustavat ICT-ratkaisut



Sähköiset työkalut organisaatorajat ylittävään yhteistyöskentelyyn ja viestintään



Tietoturvalliset etäyhteydet paikkariippumattoman asiakaspalvelun mahdollistamiseksi

Fyysinen



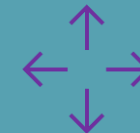
Julkiset palvelut saman katon alla ja helposti saavutettavissa



Asiakaspalvelutilojen joustava yhteiskäyttö



Monipuoliset ja turvalliset asiakaspalvelutilat tukevat eri tyyppisiä palvelutilanteita



Muuntojoustavuutta, vähähiilisyyttä ja kiertotaloutta edistävät tilaratkaisut



Keskittymistä ja vuorovaikutusta tukevat taustatyötilat

Case-kuvaukset ja
haastatteluyhteenvedot kuudesta
yhteisestä
asiakaspalvelupisteestä

Teemakohtaiset yhteenvedot eri
toimipaikoista

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
A Asiakaskokemus ja asiointin sujuvuus	IHH johto Asiakas saa yhdestä palvelupisteestä suurimman osan tarvitsemistaan palveluista // Ilman ajanvarausta asiointien käyntiasiakkaiden " jonotuksen siirto " palvelulta toiselle // Asiakaspalveluhenkiset palveluoppaat , jotka ovat samalla vartioita	Ajanvarausjärjestelmät ovat toimijakohtaiset eli asiakkaan täytyy varata aika kuhunkin palveluun erikseen. // Asiakas joutuu tunnistautumaan uudelleen jokaisen palveluntarjoajan kohdalla ja näyttämään samat asiakirjat jokaiselle toimijalle erikseen: tieto ei kulje toimijoiden välillä // Toimintamallien yhtenäistäminen (mm. aukioloajat ja poikkeustilanteet)	Ensisijaisena tavoitteena on hyvä, toimiva sähköinen palvelu. Käyntipalvelu suunnattu asiakkaille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty asioimaan itsenäisesti/sähköisesti. Asiakaskokemuksen kehittämisen keskiössä: 1) sähköinen tunnistautuminen ja 2) viranomaisten välinen tiedonjako -> lain tulkinnallisten ja -säädännöllisten esteiden poistaminen
IHH henkilöstö	Asiakas saa tarvitsemansa palvelut vaivattomasti yhdestä paikasta : asiakkaan näkökulmasta palvelun tarjoaa IHH // Asiakaskokemus (yksittäinen asiointi) on parempi ajanvarauksella asioidessa: asiakas saa varmasti tarvitsemansa palvelun // Vuoronumeron siirto jonosta toiseen "kelloleiman" perusteella // Palveluoppaan rooli erittäin tärkeä asiointin sujuvuuden varmistamisessa: ohjaa oikeaan palveluun sekä varmistaa asiakkaan paremman valmistautumisen palvelukohtaamiseen (lomakkeiden täyttäminen ennen asiointia)	Asiakaskokemus ristiriitaiselta vaikuttavassa tilanteessa: jonottaminen ja "vapaat" asiakaspalvelupisteet // Itsepalvelupisteiden hyödyntäminen IHH:ssa	Mikä on toimintamalli koronan jälkeen: walk-in asiakkaat vs. ajanvarausasiakkaat? // Jalkautuminen asiakkaiden luo (pop-up -formaatti) auttaa sesonkiruuhkien purkamisessa (marjanpoimijat, ulkomaiset (vaihto)opiskelijat // Miten varmistetaan, että asiakkaalla on oikeat asiakirjat mukanaan? Osa toimijoista soittaa ajanvarausasiakkaalle ennakkoon // Helsinki-info: Avoin ovi -kokeilu, syksy 2021/ Marja Säikkä
Espoo	Helpottaa kuntalaisten arkea, kun palvelut on tuotu yhteen paikkaan hyvien kulkuyhteyksien varrelle // Laajemmat aukioloajat // Matalankynnyksen palvelut siellä, missä ihmiset liikkuu // Maksuttomat pop up -tilaisuudet (ulkopuoliset toimijat) täydentävät palvelutarjontaa // Pro-aktiivinen palvelukulttuuri (10 s sääntö) // Aulaemäntä auttaa ohjaamaan asiakkaat oikean palvelun pariin ja vähentää turhaa jonottamista	Aukioloaikojen kirjo aiheuttaa asiakkaissa jonkin verran hämmennystä (esim. asiakkaat, jotka eivät käytä nettiä) // Monipalveluasiakkaat joutuvat aloittamaan jonottamisen "alusta" jokaisen palveluntarjoajan kohdalla (esim. Kelalla oma jonotusjärjestelmä) // Asiakasopastus : osa asiakkaista haluaa asioida itsenäisesti	Konseptiin kuuluu normaalia laajemmat aukioloajat: tasapainoilua kannattavuuden ja hyvän asiakaspalvelun välillä // Valtakunnallisten palvelukonseptien (esim. Kela) " sovittaminen " palvelutorimalliin ja yhteisiin toimintatapoihin (aukioloajat, henkilökohtainen opastus) paikoitellen haastavaa
Hämeenlinna	Aulapalvelija/vartija avainhenkilö , joka ohjaa asiakkaat oikean palvelun äärelle	Eri virastoilla erilaiset asiakaspalveluajat, -päivät ja -käytänteet , mikä aiheuttaa jonkin verran sekaannusta	Onko mahdollista kuulla vartijan kokemuksia? // Aulapalvelijan toiminta (palveluasenne ja osaaminen) on kriittinen asiakaskokemuksen kannalta // Vuoronumerolaitteen käyttö oli asiakkaille aluksi hankalaa - > onko tarpeeksi selkeä?
Porvoo	Asiointipaikka on tuttu , jos on ollut aikaisemmin tarvetta asioida toisen viraston kanssa // Itsepalvelulaitteiden käyttömahdollisuus , kun asiakas on tullut paikalle ajankohtana, jolloin hänen tarvitsemaansa palvelua ei ole saatavilla	Eri virastojen toisistaan poikkeavat aukioloajat aiheuttavat asiakkaissa hämmennystä: paikanpäälle tulevat asiakkaat - iäkkäämmät asiakkaat ja ulkomaalaistaustaiset - eivät katso aukioloaikoja netistä	Valtion virastojen esteettömyystavoite (kuulo-, näkö- ja liikuntaesteet) ja minimitason määrittely tulevissa hankkeissa
Pori	Esipalvelualueella panostetaan asiakasohjaukseen ja palveluoppaan rooli on kriittinen // Kaikki palvelut saman katon alla // Etäpalvelut täydentävät palveluvalikoimaa (mm. kohdalla Porin kaupunki)	Yksityisyydensuojan huomioiminen esipalvelualueella // Toimintamallin täsmentäminen monipalveluasiakkaiden	Miten pystytään tunnistamaan kaikki synergiaedut, ja miten ne saadaan valjastettua käyttöön?
Joensuu	Aulapalveluun suunniteltu kahta henkilöä	Aulapalvelijan asiantuntemuksen varmistaminen	Aulapalveluun suunniteltu alustavasti kahta henkilöä

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
B Työntekijäkokemus, työtavat ja työn sujuvuus	IHH johto	Visuaalisesti miellyttävä ympäristö tukee positiivista työntekijäkokemusta	Sermit eivät tarjoa riittävästi yksityisyyttä (mitat liian pienet) // Vetäytymistiloja back-office -työhön (esim. puheluiden soittaminen) ei ole riittävästi
	IHH henkilöstö	Palvelu ajanvarauksella tuntuu hallitummalta ja palvelutilanne rauhallisemmalta verrattuna walk-in -asiakkaiden palveluun // Saman katon alla - toimintamalli tuntuu yleisesti hyvältä // Jokainen työntekijä voi keskittyä omaan osaamisalueeseensa ja pystyy ohjaamaan oman osaamisen ohi menevät avuntarpeet "seuraavalle luukulle"	Akustiset ratkaisut: viereiseltä palvelutiskiltä kantautuvat äänet häiritsevät keskittymistä
	Espoo	Yhteisessä tilassa työskentelyn myötä muiden yksiköiden tarjoamat palvelut ovat aktiivisesti mielessä , ja asiakkaan osaa ohjata niiden pariin paremmin (ongelmien ennaltaehkäisy) // Työn kuormittavuutta vähentää se, että asiakastilanteita pystyy purkamaan yhdessä // Yhteisen ymmärryksen lisääntyminen tukee omaa jaksamista // Yhteiset kuukausi-infot keino jakaa tietoa yksiköiden välillä	Palvelutorin työntekijöiden yhteisen me-hengen luominen: ihmiset viihtyvät omassa porukoissaan
	Hämeenlinna	-	"Me-hengen" luominen // Osa virastoista kokee haasteeksi sen, että työtilat sijaitsevat kaukana (mm. leimojen ja allekirjoitusten saaminen dokumentteihin sekä asiakirjojen hyväksynnän hakeminen) // Tulostimien sijainti
	Porvoo	Virkamiestyöhön saa uutta näkökulmaa yhteisessä toimintaympäristössä	Taustamelulaite koetaan rasittavaksi (migreeni) // Me-hengen tukeminen
	Pori	Tunnistettu tarve uusille " hybridirooleille ": vartija+virastomestari+palveluopas	Eri toimijoiden asiakaspalvelutyötä tekevät työntekijät - lähtevät yhteisasiointipalveluun hyvin eri lähtökohdista/valmiuksilla
	Joensuu	-	-

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa	
C Palvelutuotannon toimintamallit	IHH johto	Tarjottavat palvelut on koottu maahanmuuton ympärille, ja ne ketjuttuvat toisiinsa: tyypillinen asiakas asioi useamman toimijan kanssa (ketjutettu palveluprosessi)	Paikanpäällä tapahtuva palvelukohtainen tunnistauminen vaaditaan tällä hetkellä, ja se "pakottaa" asiakkaat asioimaan fyysisesti IHH:ssa palveluprosessin kaikissa vaiheissa	IHH:n palvelukonsepti on ainutlaatuinen ja se on toimijoille kannattava pääkaupunkiseudun suurten asiakasvolyymien ansiosta . Konseptin suora monistaminen muihin kaupunkeihin ei huomattavasti pienempien volyymien takia ole mahdollista.
	IHH henkilöstö	ks. yllä	ks. yllä	ks. yllä
	Espoo	Samaan paikkaan on koottu monipuolisesti (12 yksikköä) kuntalaisen tarvitsemia palveluita : terveyspalveluita mm. neuvola ja matalankynnyksen mielenterveyspalvelut, kirjasto, Kela, asiointipalveluyksiköitä liittyen työllisyyteen, maahanmuuttajien neuvontaan, asumiseen ja nuorisotyöhön.	Tulevaisuuden digitaalinen "palvelutori"	Palveluntarjoajien erilaiset intressit (esim. poliisi) palveluiden kehittämistä kohtaan asettavat haasteita konseptin kehittämiseksi // Johtamisjärjestelmän mukainen ryhmä arvioi aina potentiaalisen uuden yksikön sopivuuden konseptiin ja palveluvalikoimaan // Palvelutorin merkitys kohtaamispaikkana ja sosiaalisena näyttämönä
	Hämeenlinna	Samoissa tiloissa toimii neljä virastoa, joista kolme tarjoaa käyntiasiakaspalvelua ja hyödyntää samoja asiakaspalvelutiloja.	Osalla organisaatioista nimetyt asiakashuoneet, osa - käyttää yhteisiä huoneita tarvepohjaisesti ja joustavasti (ajanvarausasiakkaat ja walk in -asiakkaat)	-
	Porvoo	Virastoilla (2 kpl) on yhteiset asiakaspalvelutilat, joissa palvelua tarjotaan eri viikonpäivinä; yhtenä viikonpäivänä (ke) käyntiasiakkaita ei oteta vastaan lainkaan	Tilan koko ei mahdollista kahden eri viraston samanaikaista asiakaspalvelua	-
	Pori	Kaikki toimijat hyödyntävät monitilamaisesti kaikkia tiloja : activity based working malli on tuotu asiakaspalvelutiloihin // Palvellaan sekä walk in -asiakkaita että ajanvarauksella asioivia	Etäpalvelun mittakaava	-
	Joensuu	Usean viraston yhteishanke, joista osalla (DVV, TE ja MML) on käyntiasiakaspalvelua ja osalla pääasiassa kokousvieraita (ELY, AVI) // Porin konsepti suunnittelun toteutus? lähtökohtana	Asiakasvolyymin arvioiminen on haastavaa // Tarve - tunnistettu digineuvojan roolille -> käytännön	-

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa		
D	Yhteistyö eri toimijoiden välillä	IHH johto	Mahdollisuus oppia muilta	Yhteinen ajanvarausjärjestelmä puuttuu // Tiedon jakaminen eri toimijoiden välillä ei mahdollista // Toimijoilla omat tietoverkot // Yhteinen intra (puuttuu tietoturvasyistä)	Tietoturvaltaan tiukimmat toimijat eivät saa käyttää kaupallisia sovelluksia (esim. Teams)
	IHH henkilöstö	Työhön liittyvien asioiden tarkistaminen/avun pyytäminen yli toimijarajojen paljon ketterämpää // Joka toinen viikko IHH:n toimijoiden yhteinen tapaaminen	-	-	-
	Espoo	Samana katon alla toimiminen mahdollistaa palvelupolkujen sujuvoittamisen yksiköiden välillä ja ns. tukihenkilötoiminnan (esim. maahanmuuttajat) // Yhteistyö avaa uusia näkökulmia omaan työhön ja mahdollistaa kehittymisen ja uuden oppimisen // Taukotilaan sijoitettu "naamaseinä" auttaa työkavereiden tunnistamisessa	Vaikuttavuuden mittaaminen/laskelmat	Monitoimijaympäristössä yhteisestä konseptista pitää pitää huolta: yksiköiden osoitettava kehitys- ja ohjausryhmäresurssit	
	Hämeenlinna	Yhteinen työympäristötiimi käytännön kehittämistyöhön ja asioista sopimiseen (muistiot kokouksista) // Käyttäjäkokous tekee päätökset, joihin liittyy rahankäyttöä	-	-	-
	Porvoo	Työympäristötiimi ja arjessa tapahtuva kehittäminen	Yhteisen työympäristön siisteys	-	-
	Pori	Tunnistettu tarve selkeille yhteistyön pelisäännöille siihen liittyvälle koulutukselle ennen tilojen käyttöönottoa	Vastuutusksymykset laajoissa yhteispalveluhankkeissa : kuka hallinoi ja kokoaa valtion tasolla?	-	-
	Joensuu	-	Tilaratkaisut tehty ja yhteistoiminta seuraava työvaihe	-	-

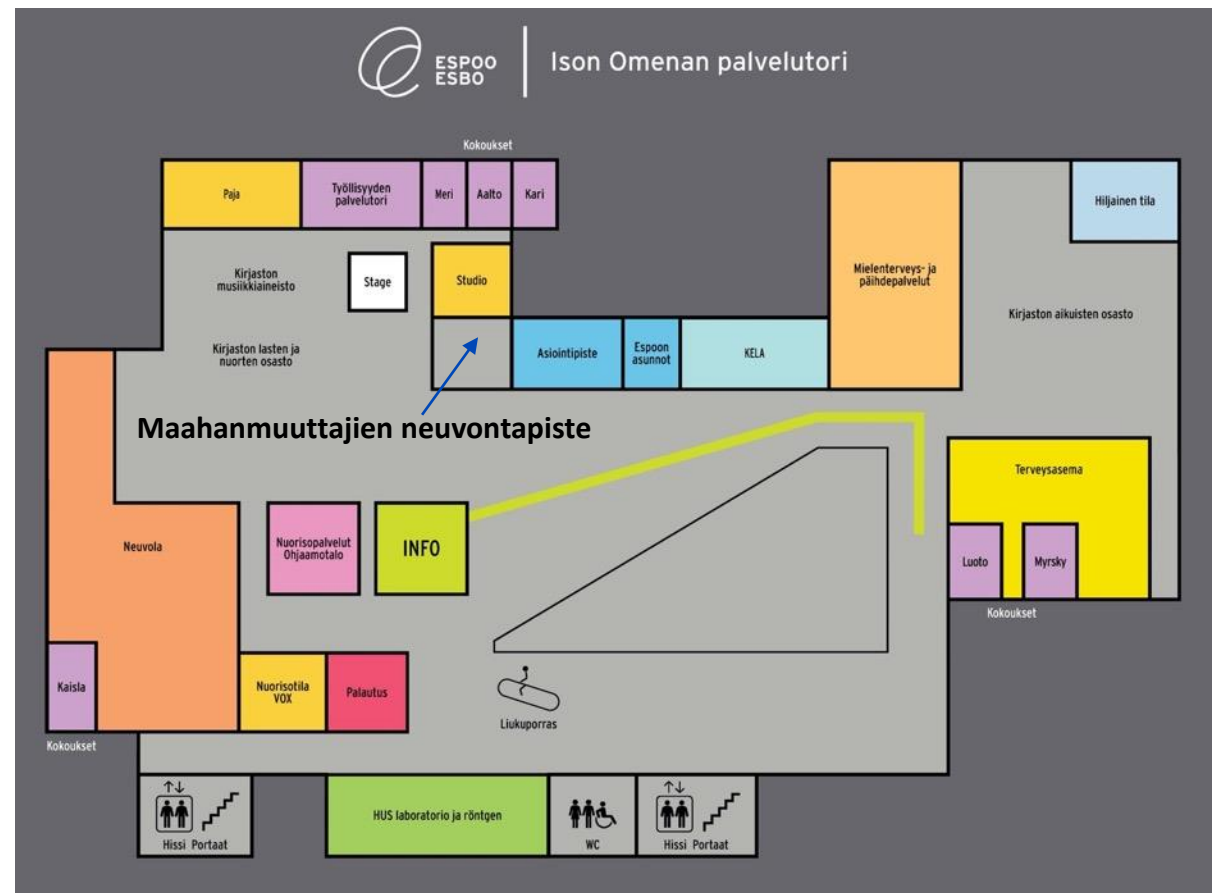
		Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
E	Tilat, kalusteet & tilankäyttö	IHH johto Viherkasvihylykköjen käyttäminen tilanjakajina odotustilan ja palvelupisteiden välillä rauhottaa palvelutilanteen ja antaa yksityisyyttä	Asiakaspalvelupisteet ovat mitoitukseltaan liian pienet sekä henkilökunnalle että asiakkaille : kaikille tarvittaville laitteille/ papereille ei ole tilaa. // Yksityisyyttä ei ole asiakaspalvelupisteen kummallakaan puolella riittävästi. // Säilytystilat riittämättömät tämän hetken tarpeisiin: digitalisointi alkutekijöissään // Palvelupisteiden korkeussäätö puutteellinen: asiakkaan ja virkailijan tiski yhden säädön takana	-
	IHH henkilöstö	-	Tilat asiakasmääriin nähden liian ahtaat ennen korona-aikaa // Asiakaspalvelupisteet ovat käyttötarkoituksensa nähden liian pieniä sekä henkilökunnalle että asiakkaille (usein enemmän kuin yksi henkilö) // Yksityisyys/asiakkaan tietosuoja ei toteudu nykyratkaisussa // Kaikilla organisaatioilla tarve vetäytymistiloille // Joustavampi tilaratkaisu: tiloja erityistarpeisiin (esim. paikka isomman seurueen palvelemiseen) // Ergonomia työpisteillä : työasento ja säätömahdollisuudet (eriytyminen?)	Puhelintyötä joudutaan tekemään asiakaspalvelupisteillä, koska vetäytymistiloja ei ole kaikille toimijoille
	Espoo	Yhteiskäyttöiset sosiaalitulat hyvät ja toimivat // Tapiola: yksi kassa ja virkailijalla mahdollisuus palvelutilanteessa poistua pöydän takaa	Kaikki neuvottelutilat ovat myös asiakkaiden varattavissa, joten niitä ei ole aina saatavilla // Henkilökunnan vetäytymistilat puuttuvat // Eri yksiköiden jonotusalueiden ja palveliskien sijoittumisen parempi huomioiminen layoutin suunnittelussa // Asiakkaan yksityisyyden parempi huomioiminen	Erilainen verokäsittely hankaloittaa tilankäytön joustavuutta: vuokrasopimuksessa tietyt alueet sovitut alvillisiksi ja tietyt alvitomiksi // Miten tilaratkaisuissa huomioidaan paremmin se, että asiakas voi olla yksi henkilö tai koko perhe (esim. maahanmuuttajat) ? // Palvelutorin saavutettavuus vs. tilavuokrat
	Hämeenlinna	Liukuovilla suljettavat asiakaspalveluhuoneet tarjoavat riittävästi yksityisyyttä sekä asiakkaalle että virkailijalle // Tilojen lukumäärä riittävä ja myös eri tilatyyppit vastaavat työnteon tarpeita	Kulku vihkitilaan sekä asiakaskokemuksen (juhlavuus, intiimisyys) että kulunvalvonnan näkökulmasta // Takaseinästä kokonaan umpinainen asiakaspalveluhuone tuntuu ahdistavalta: asiakaspalveluhuoneiden takaovien vaihtaminen lasisiksi	Kaikkiin asiakaspalvelupisteisiin asennettiin jälkikäteen laatikolliset sivupöydät, joihin virkailija pystyy siirtämään edellisen asiakastapaamiseen liittyvät dokumentit // Luonnonvalo asiakaspalveluhuoneissa? // Minkälainen tila tukee asiakaskohtaamista, jossa luottamuksen synnyttäminen on tärkeää tai asiakas pitäisi pystyä kohtaamaan "inhimillisesti"? // Tilojen muuntojoustavuus korostuu tulevaisuudessa entisestään
	Porvoo	Asiakaspalvelutiskien (3 kpl) lukumäärä on riittävä suhteessa nykyiseen toimintamalliin	Työpöydän koko on liian pieni , pintamateriaali röpöläinen ja pöytä on "väärin päin" // Kulmatyöpiste ergonomian kannalta huono // Asiakas ei saa riittävästi yksityisyyttä : ääni kantautuu, vaikka käytössä on taustamelulaite	Pöydän/tiskin toteutus "pirstaleinen" (ei yhtä hankintakanavaa): osa tulee Valtorin kautta, osa hankitaan rautakaupasta // Tilojen muuntojoustomahdolliset vähäisiä // Puhelinpalvelua, jossa käsitellään asiakastietoja tarjottava eri tiloissa (nykylainsäädäntö ja tulkinta)
	Pori	Tilojen muuntojoustavuus ja joustava käyttö // Puitteet jatkuvalle kehittämiselle tilanäkökulmasta ovat olemassa	-	Alueellisten yhteispalvelupisteiden road map pitkällä tähtäimellä
	Joensuu	Kaikki tilat yhteiskäyttöisiä : kolme puolisoljettua tiskiasiointipistettä nopeaan asiointiin, yksi etäasiointipalveluhuone sekä 13 asiakaspalveluhuonetta, joista 4 kytkeytyy TE-toimiston omaan työalueeseen ja 9 on "puhtaasti" yhteistä. Lisäksi yksi suurempi neuvotteluhuone sekä 6 digipalveluun soveltuvaa itsepalvelupistettä sekä DVV:n vihkitila // Asiakaspalveluhuoneiden käyttö ainoastaan ajanvaraukseen perustuen	Riittääkö yksi etäasiointipiste vastaamaan tulevaisuuden tarpeisiin? // Turvahuoneiden (2 kpl) lukumäärä?	Monipuolisuus asiakaspalvelutiloissa: tilaratkaisujen on tuettava hyvin erilaisia asiakaskohtaamisia

	Vahvuudet		Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa	
F	Välineet ja järjestelmät	IHH johto	-	Nykyinen vuoronumerojärjestelmä erittäin haastava ("kuin bingo"), kun asiointipisteitä on niin paljon kun IHH:ssa (30 kpl). // Ajanvarausjärjestelmät ovat tällä hetkellä kunkin toimijan omat , eivätkä ne kommunikoi keskenään. // Laitteiden (mm. tietokoneet, tulostimet) yhteiskäyttö eri palveluntarjoajien välillä ei ole tietoturvaan liittyvien syiden takia mahdollista	Jos asiakkaille halutaan jatkossakin (koronan jälkeen) tarjota asiakasystävällistä palvelua ajanvarauksella, se edellyttää valtiohallinnon yhteisen ajanvarausjärjestelmän kehittämistä.
		IHH henkilöstö	Ilman ajanvarausta asioivat monikanava-asiakkaat voidaan jonotusjärjestelmässä siirtää jonon alkupäähän, eikä heidän tarvitse aloittaa jonottamista alusta.	Nykyinen ajanvarausjärjestelmä kömpelö , eikä huomioi riittävän hyvin esimerkiksi perheitä tai seurueita (asiointiaika/tapaaminen) // Yhteinen ja "intuitiivinen" ajanvarausjärjestelmä	Olisiko ajanvarausjärjestelmään mahdollista integroida muuta tietoa mm. asiointikieli?
		Espoo	Palvelutilanteen paikkariippumattomuus (ei kiinteää tietoliikenneyhteyttä) mahdollistaa asiakkaan inhimillisemmän kohtaamisen // Asiakastietokoneet monipuolisessa käytössä pankkipalveluiden käyttämisestä Kela-lomakkeiden täyttämiseen (tuen tarve) // Tulostus ja skannausmahdollisuus kysytty palvelu // Palvelupisteellä ja kirjastolla yhteinen tulostusjärjestelmä: asiakas voi maksaa tulostuspalvelun käytön kummalle tahansa tiskille	Kaikilla yksiköillä omat tietoliikennejärjestelmät	
		Hämeenlinna	-	Kiinteät korttilaitteet (kassapäätteet) rajoittavat tilojen käytön joustavuutta // Ajanvarausjärjestelmä irrallinen tilavarausjärjestelmästä // Tulostimien/kopiokoneiden sijainti sekä tarve laskutasolle // Osalla virastoista oma tulostin, osa käyttää yhteiskäyttöisiä tulostimia (järjestelmien synkronointihaaste) // Sisäinen viestiyhteys (Skype tms.) aulapalvelijaan asiakas- ja työntekijäkokemuksen sujuvoittamiseksi // Sisäisen tiedottamisen kanava (poikkeustilanteet, turvallisuus ym.)	Osa virkailijoista tarvitsee työssään todella paljon tulostinta, joten tulostimien sijainti on mietittävä huolellisesti // Kuvallinen etäyhteys (videokokous) tällä hetkellä yhden laitteiston varassa // Edelleenvuokrakohteissa järjestelmien lisääminen jälkikäteen vuokrasopimuksista johtuen työlästä/monimutkaista // Joidenkin virastojen ajanvarausasiakkaat asioivat vuoronumerolla; osa syöttää ajanvarausjärjestelmästä saamansa koodin vuoronumerolaitteeseen
		Porvoo	Itsepalvelulaitteilla lomakkeiden tulostusmahdollisuus (lomakehyllyjä ei ole enää asiakaspalvelussa)	ICT-konseptointi (* // Molemmilla virastoilla omat tulostimet (turvatulostus ei riitä täyttämään käytännön ICT-vaatimuksia), kassajärjestelmän "mobiilointi" ja toimivuus, kun käytössä ei ole telakoita // Ajanvarausjärjestelmän ja tilavarausjärjestelmän synkronointi // MML tarvitsee työssään kahta näyttöä , ja pleksi rajoittaa toisen näytön kääntämistä asiakkaalle näkyväksi // Taustamelulaitteen sijoituspaikka : nyt virkailijan työpisteen yläpuolella	Laitostason yhtenäisyys vs. yhteiskäyttöpisteiden tarkoituksenmukaiset käytänteet (ICT-konseptointi) // Teosto-maksujen "paketointi" käyttäjäsovitukseen, jotta asiakastiloissa voidaan soittaa musiikkia // Vuoronumerolaite ja asiakasohjaus vuoropäivinä asiakaspalvelua tarjoavissa paikoissa
		Pori	Tilojen joustavaa yhteiskäyttöä tukevat ICT-ratkaisut	Kassapalveluiden toteuttaminen // Ajanvarauksen, tilavarauksen ja henkilöstöresurssivarauksen yhdistävä järjestelmä	Tulevissa hankkeissa ymmärryksen syventäminen eri organisaatioiden siirtymisestä sähköisiin palveluihin
		Joensuu	-	Järjestelmä, jonka avulla taustatyötiloissa työskentelevä henkilö saa tiedon paikalle saapuneesta asiakkaasta // Anonymiteetin säilyminen ja jonotusjärjestelmä/asiointi ajanvarauksella // Tekniikka (mm. maksupäätteet ja eri ohjelmat kannettavalla) ei mahdollista jatkuvaa siirtymistä paikasta toiseen (MML)	-

	Vahvuudet		Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
G Turvallisuus	IHH johto	-	-	-
	IHH henkilöstö	Turvalasi asiakkaan ja palveluneuvojan välillä luo turvallisuutta // Turvanapit pöytien alla // Vartijan läsnäolo palvelutilanteessa rauhoittaa usein tilanteen	Osassa palvelupisteistä asiakas pääsee uhkaavassa tilanteessa "pöydän taakse"/virkailijan viereen // Tilan muoto haastava : palveluoppailla/vartijoilla ei näköyhteyttä joka paikkaan	-
	Espoo	Järjestyksenvalvonta järjestetty Kaupungin aula- ja turvallisuuspalveluiden kautta // Info-tiskin strateginen sijainti pääsisäänkäynnin yhteydessä // Yksiköiden turvallisuusvastaavien säännöllinen tapaaminen // Palvelutorikonseptin ansiosta (järjestyksenvalvonta/toiset yksiköt) voidaan toimia hijjaisina aikoina pienillä henkilöstöresurssilla // Puolivuositaitiset turvallisuuskävelyt koko henkilöstölle	Takaovea/ pakotietä uhkaavista tilanteista poistumiseen ei löydy kaikista tiloista (tilan alkuperäinen käyttötarkoitus jokin muu)	-
	Hämeenlinna	Siirrettävät pleksit toimivia terveysturvallisuuden näkökulmasta	Asiakashuoneiden umpinainen takaseinä "eristää" virkailijan muista ja synnyttää turvallisuuden tunnetta // Suoraan kapealle takakäytävälle aukeava kääntöovi voi teoriassa aiheuttaa onnettomuuksia	Eri virastoilla toisistaan poikkeavat turvallisuusvaatimukset mm. osassa vaaditaan turvalasit asiakaspalvelutiloihin // Asiakaspalveluaukaan aukeavien asiakaspalveluhuoneiden ovien ei tarvitse olla lukittavia // *) Asiakasvastaanottotiloja suunnitellessa pidettiin tietoturvasyistä tärkeänä, ettei takakäytävältä saada nähdä, mitä asiakastapaamistilassa tapahtuu.
	Porvoo	Keskeinen sijainti lähellä poliisiasemaa	Tuulikaapin oven aukeamissuunta ja hätäpoistuminen // Tilan muoto synnyttää "kuolleen kulman" // Vartijapalvelu molemmilla toimijoilla oma	-
	Pori	Vartijapalvelu // Pako-ovet ja hälytysnapit // Palveluhuoneet varmistavat osaltaan asiakkaan tietosuojan toteutumisen // Peiteäänijärjestelmä asiontipisteillä	-	-
	Joensuu	-	Toimitilaturvallisuusratkaisut otettava vielä uudelleen käsitteilyyn: eli organisaatioilla eri vaatimukset ja käytännön tarpeet	Terveysturvallisuus (pleksit tiskipaikoilla)
H Muu aihe	Espoo / Vastuullisuus	Palvelut samasta paikasta: vähentää asiakkaan liikumisen tarvetta ja sitä kautta päästöjä // Resurssien jakaminen ja yhteiskäyttö (tilat, vartiointipalvelut, lainaläppärit)		Tilojen hyödynnettävyys palvelutorin aukioloaikojen ulkopuolella?

Ryhmähaastattelujen yhteenveto ja Case-kuvaus: Espoon palvelutori

Espoo





ESPOO
ESBO

Ison Omenan palvelutori

METROASEMA
METROSTATION

LINJA-AUTOASEMA
BUSSTATION

PALVELUTORI
SERVICETORGET

ISO OMENA



7.6.2021

suvi.jantti@espoo.fi

Palvelutorikonseptin tavoitteena on helpottaa espoolaisten arkea ja mahdollistaa laadukkaiden julkisten palvelujen kustannusvaikuttava ja kestävä tuottaminen.



Espoon ensimmäinen palvelutori

- Vuonna 2016 avattu Ison Omenan palvelutori on Espoon kaupungin ensimmäinen palvelutori.

Lähtökohta:

- Lähtökohtana oli luoda julkisten palvelujen palvelukonsepti, joka helpottaa kuntalaisten arkea, helpottaa julkisten palvelujen kestävästä käyttämisestä, lisää palvelujen tasavertaista saavutettavuutta ja mahdollistaa palvelukehityksen joustavuuden.
- Perusta ensimmäiselle Palvelutorille on Espoon kaupungin strategiassa ja Espoo 2020 –palveluverkkosuunnitelmassa.
- Liittyy olennaisesti kaupunkisuunnitteluun ja erityisesti julkisen liikenneverkon suunnitteluun.
- Kyseessä voidaan nähdä olevan kokeilu, jossa vahvasti kasvava verkostomainen kaupunki etsii uusia kustannusvaikuttavia keinoja tuottaa julkisia palveluja tulevaisuudessa.
- Sijoittuminen kauppakeskukseen oli monien tekijöiden summa (liikennesuunnittelu, kaupunkisuunnittelu, kaavoitus jne.)



Palvelutorin palvelutarjooma

Palveluyksiköt: (12 kpl)

- Kirjasto
- Terveysasema
- Neuvola
- Hus-Laboratorio
- Hus-Kuvantaminen
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Asiointipiste
- Kela
- Espoon Asunnot
- Työllisyyden palvelutori
- Ohjaamotalo
- Maahanmuuttajien neuvontapiste

Tapahtumia:

- kirjaston järjestämiä: esim. kielikahviloita, novellikoukku, ukulele-ryhmä
- kaupungin muiden yksiköiden järjestämiä: esim. tuolijumppa, eron ensiapu, parisuhteen pelastusrengas
- kumppaneiden järjestämiä: esim. asukasfoorumit, digineuvonta, asianajopäivystys, rupattelunurkkaus, päihdeasioiden kokemusasiantuntijavo

Tiloja:

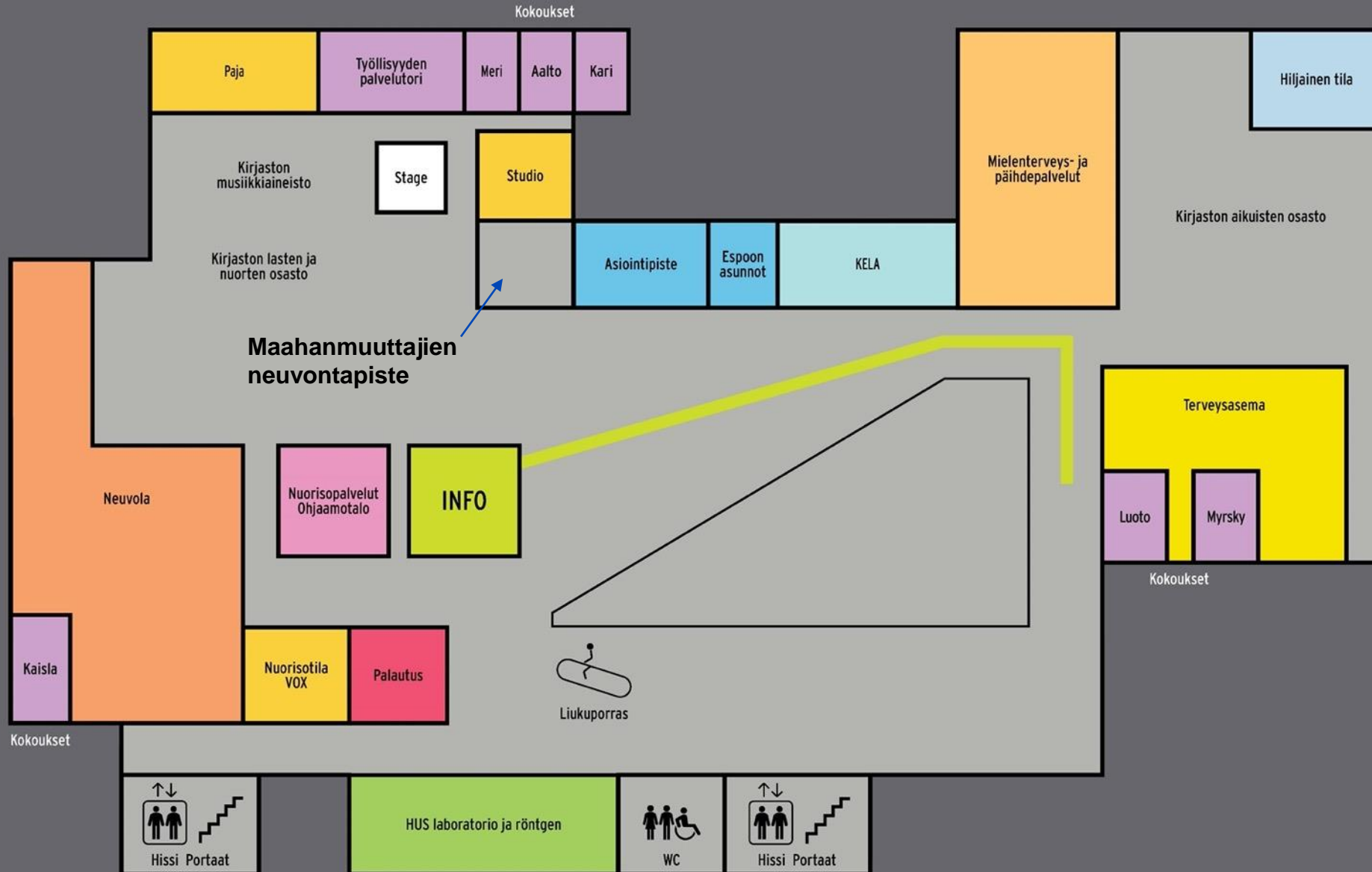
- Asiakaspäätteitä ja tulostusmahdollisuus
- Maksuttomat kokoustilat kuntalaisille
- Tiloja oleskella, opiskella jne.
- Nuorisotila Vox (kirjaston)
- Paja (kirjaston)
- Soitto- ja studiohuone
- Stage-lava
- Innovaatioalusta-ajatus

Palvelutori auki:

Ma-pe 7–21

La 8–18

Su 10–18



Avainlukuja

1,55 milj. 0,48€ 6500 m²

Asiakaskäyntiä v. 2019

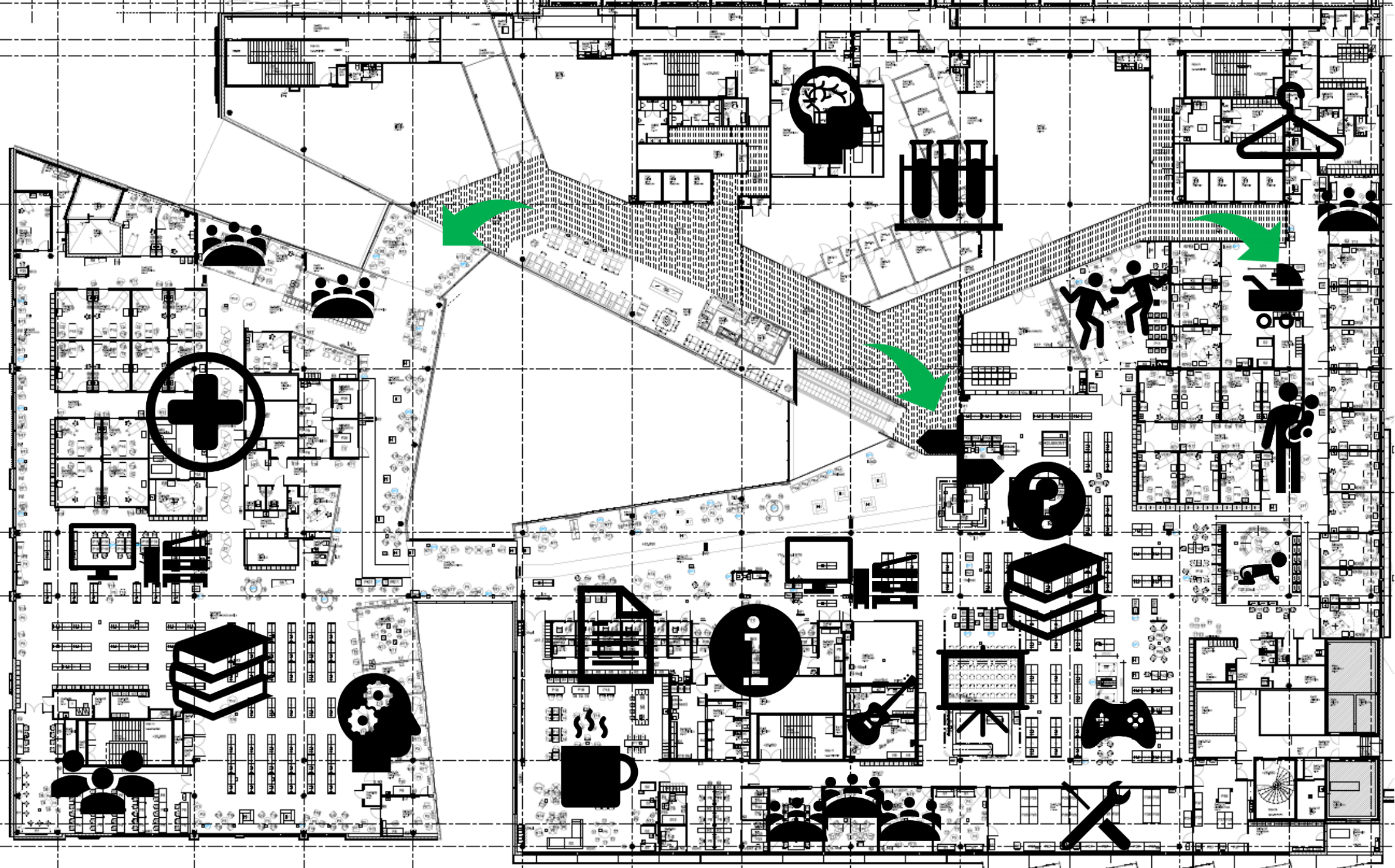
Palvelutorin
koordinoinnin ja
ylläpidon kustannukset
asiakaskäyntiä kohden
v. 2018

Palvelutorin
kokonaispinta-ala

Tilaratkaisut palvelumuotoilun keinoin

- Tilasuunnittelussa on huomioitu **kuntalaisten omat toiveet, esteettömyys, mahdollisimman helppo tilojen hahmottaminen** ja tilojen **muuntojoustavuus**.
- Kolme (3) sisäänkäyntiä, joille pääsee seitsemällä (7) hissillä ja rullaportilla.
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut sijoitettu Palvelutorin itäpäätyyn ja ns. aikuisten palvelut länsipäätyyn. Näiden väliin jää ns. asiointiaula.
- Kuusi (6) neuvottelutilaa, jotka on suoraan verkosta varattavissa.
- Henkilökunnalla oma **yhteinen taukotila**, jonka tavoitteena myös tukea henkilöstön yhteisöllisyyttä ja sen kautta madaltaa kynnystä poikkihallinnollisen työn tekemiseen.
- Tilasuunnittelussa pyritty tilojen avoimuuteen ja luonnonvalon mahdollisimman suureen osuuteen.
 - Tilojen avoimuus on **turvallisuuskulmasta** sekä etu että haaste.





Palvelutorikonseptin kulmakivet

Saavutettavuus ja saatavuus

- Sijainti
- Julkinen liikenne
- Laajat aukioloajat
- Kaikki arjen palvelut samasta paikasta / läheltä
- Esteettömyys
- Kielisyys (fin, sve, eng +)
- Palvelut myös ilman ajanvarausta (matalan kynnyksen palvelut)

Yhteiset arvot

- Yhteinen asiakaspalvelulupaus
 - yhteinen asiakas
 - proaktiivisuus (10s sääntö)
- Turvallisuus
- Yhteisöllisyys
- Asiakslähtöisyys

Yhteistyö

- Yhteinen päätöksentekojärjestelmä
- Yhteistyöryhmät
- Yhteinen kehittäminen

Yhteiset tukitoiminnot

- koordinointi
- yhteinen viestintä
- yhteinen järjestyksenvalvonta
- yhteiset koulutukset
- yhteinen infra ja prosessit (mm. ylläpito, järjestelmät)

Palvelutorikonseptilla saavutettuja hyötyjä

YHTEISTYÖ

- yksiköiden spontaani yhteistyö on lisääntynyt ja tiivistynyt
- yksiköiden välinen yhteiskehittäminen on tiivistynyt
- mahdollistaa yhteisoppimista (ammattilaiset, toimialat)
- mahdollistaa verkostoitumista ammattilaisten kesken
- mahdollistaa kehittämistä muiden sidosryhmien kanssa
- infrastruktuurin ja tietotaidon jakaminen yksiköiden kesken on yksi tapa toteuttaa kiertotaloutta

ASIAKAS

- madaltaa kynnystä käyttää palveluja, myös varhaisessa vaiheessa (ennaltaehkäisy)
- tavoittaa uusia asiakasryhmiä ja pystyy ennaltaehkäisevämpään toimintaan kuin aiempi palvelujen tuottamisen tapa.
- Mahdollistaa *kokonaisvaltaisemman* asiakaspalvelun kun tunnetaan toisten palvelut ja voidaan helpommin ohjata niihin jo varhaisessa vaiheessa
- vähentää asiakkaiden liikkumisen tarvetta sekä siitä aiheutuvia kuluja ja päästöjä
- kirjaston hyvinvointihyödyt tehokkaammin tarjolla myös muiden palvelujen asiakkaille.

ILMAPIIRI JA TOIMINTAKULTTUURI

- palvelutorilaisen identiteetti elää vahvana (yhteisöllisyys-> työhyvinvointi)
- palvelutori tilana ja mm. työ- ja opiskelumahdollisuuksien lisääjänä on luonut mahdollisuuksia uudenlaiseen yhteisöllisyyteen
- laadukkaalla julkisen sektorin luomalla maksuttomalla tilalla keskellä suurta kaupallista keskittymää on integroiva vaikutus.

Palvelutori koskettaa kestävästä kehityksestä eri ulottuvuuksia:
[Kaupungin VLR-raportti](#)

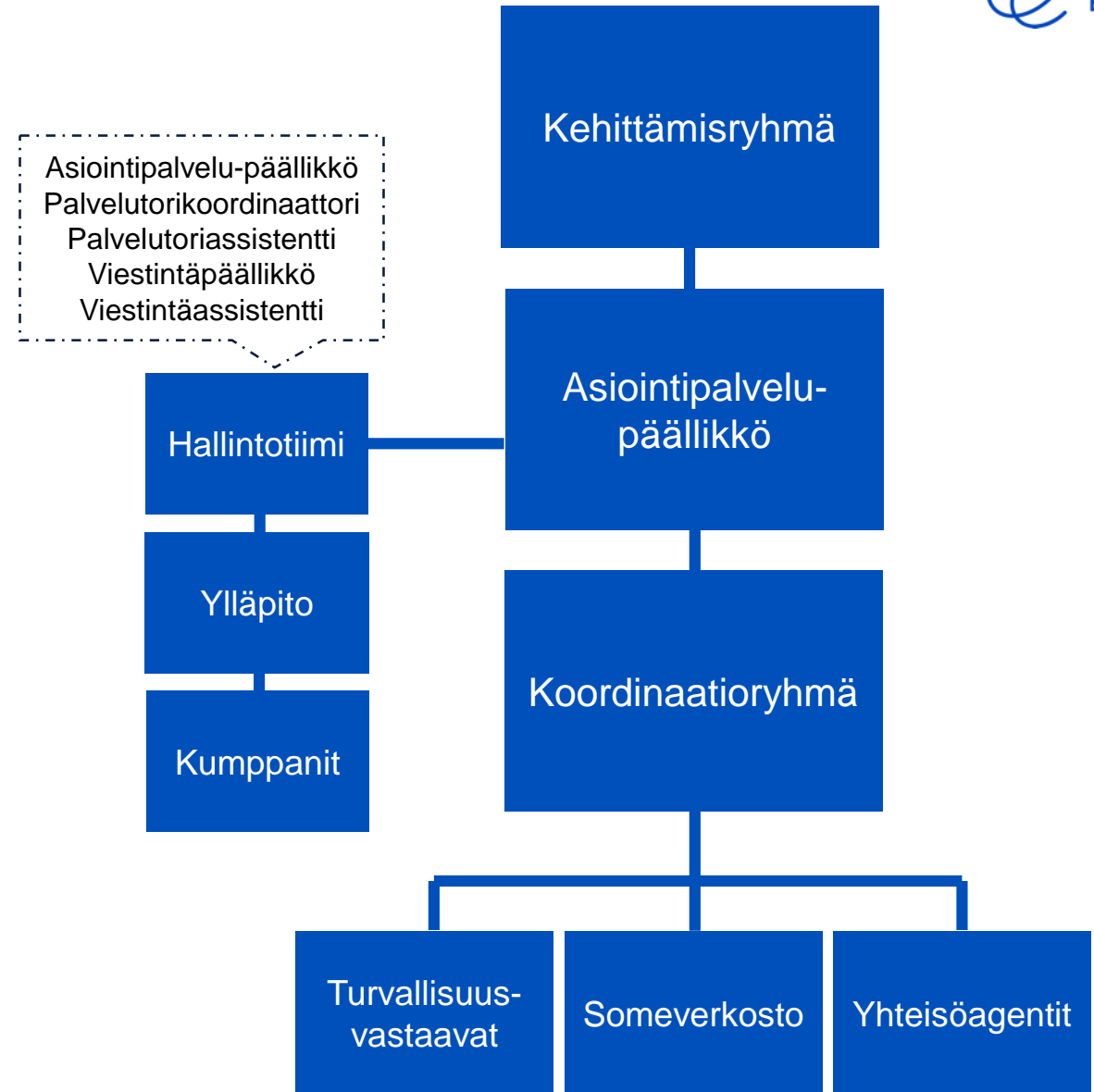
Palvelutori innovaatioalustana

- Ison Omenan Palvelutori on jo innovaatio itsessään, mutta toimii myös innovaatioalustana yhteiskehittämisessä eri sidosryhmien kanssa.
- Palveluja halutaan kehittää yhdessä julkisen sektorin, yritysten ja asukkaiden kanssa.
- 3 avaintekijää yhteiskehittämisessä:
 - Ympäristö ja tilat
 - Ilmapiiri and työskentelykulttuuri
 - Uniikki kävijävirta(Palvelutorin etnografinen tutkimus)



Päätöksentekokaavio

- Vastuu Palvelutorista on Espoon kaupungin Konsernihallinnon Asiointi-vastuuyksiköllä
- Muita yhteistyöryhmiä ovat mm. tapahtumaryhmä ja aulayksiköiden kokous



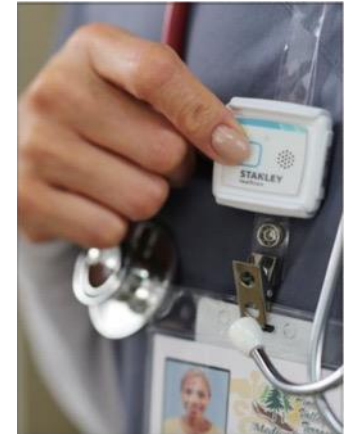
Tiedonkulku ja viestintä

- Ulkoinen viestintä:
 - yhteiset verkkosivut
 - Some
 - yhteinen infonäyttöjärjestelmä
- Sisäinen viestintä:
 - Palvelutorin kuukausi-info – kuun viimeinen torstai klo 15-15.30 taukotilassa – **kaikille työntekijöille avoin**
 - Yhteinen työtila Teams (sis. mm. yhteiset ohjeet ja sisäinen tiedotus)



Turvallisuusjärjestelyt

- Yhteinen järjestyksenvalvonta ja turvallisuustekniset ratkaisut
- Yhteiset turvallisuuskoulutukset
- Turvallisuusvastaavat kokoontuvat säännöllisesti



HAASTATTELU: Ison Omenan palvelutori, Espoo 14.10.2021

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
A Asiakaskokemus ja asioinnin sujuvuus	Helpottaa kuntalaisten arkea, kun palvelut on tuotu yhteen paikkaan hyvien kulkuyhteyksien varrelle // Laajemmat aukioloajat // Matalankynnyksen palvelut siellä, missä ihmiset liikkuu // Maksuttomat pop up -tilaisuudet (ulkopuoliset toimijat) täydentävät palvelutarjontaa // Pro-aktiivinen palvelukulttuuri (10 s sääntö) // Aulaemäntä auttaa ohjaamaan asiakkaat oikean palvelun pariin ja vähentää turhaa jonottamista	Aukioloaikojen kirjo aiheuttaa asiakkaisissa jonkin verran hämmennystä (esim. asiakkaat, jotka eivät käytä nettiä) // Monipalveluasiakkaat joutuvat aloittamaan jonottamisen "alusta" jokaisen palveluntarjoajan kohdalla (esim. Kelalla oma jonotusjärjestelmä) // Asiakasopastus: osa asiakkaista haluaa asioida itsenäisesti	Konseptiin kuuluu normaalia laajemmat aukioloajat: tasapainoilua kannattavuuden ja hyvän asiakaspalvelun välillä // Valtakunnallisten palvelukonseptien (esim. Kela) "sovittaminen" palvelutorimalliin ja yhteisiin toimintatapoihin (aukioloajat, henkilökohtainen opastus) paikoitellen haastavaa
B Työntekijäkokemus, työtavat ja työn sujuvuus	Yhteisessä tilassa työskentelyn myötä muiden yksiköiden tarjoamat palvelut ovat aktiivisesti mielessä, ja asiakkaan osaa ohjata niiden pariin paremmin (ongelmien ennaltaehkäisy) // Työn kuormittavuutta vähentää se, että asiakastilanteita pystyy purkamaan yhdessä // Yhteisen ymmärryksen lisääntyminen tukee omaa jaksamista // Yhteiset kuukausi-infot keino jakaa tietoa yksiköiden välillä	Palvelutorin työntekijöiden yhteisen me-hengen luominen: ihmiset viihtyvät omassa porukoissaan	
C Palvelutuotannon toimintamallit	Samaan paikkaan on koottu monipuolisesti (12 yksikköä) kuntalaisen tarvitsemia palveluita: terveystilanteita mm. neuvola ja matalankynnyksen mielenterveyspalvelut, kirjasto, Kela, asiointipalveluyksiköitä liittyen työllisyyteen, maahanmuuttajien neuvontaan, asumiseen ja nuorisotyöhön.	Tulevaisuuden digitaalinen "palvelutori"	Palveluntarjoajien erilaiset intressit (esim. poliisi) palveluiden kehittämistä kohtaan asettavat haasteita konseptin kehittämiselle // Johtamisjärjestelmän mukainen ryhmä arvioi aina potentiaalisen uuden yksikön sopivuuden konseptiin ja palveluvalikoimaan // Palvelutorin merkitys kohtaamispaikkana ja sosiaalisena näyttämönä
D Yhteistyö eri toimijoiden välillä	Samana katon alla toimiminen mahdollistaa palvelupolkujen sujuvoittamisen yksiköiden välillä ja ns. tukihenkilötoiminnan (esim. maahanmuuttajat) // Yhteistyö avaa uusia näkökulmia omaan työhön ja mahdollistaa kehittymisen ja uuden oppimisen // Taukotilaan sijoitettu "naamaseinä" auttaa työkavereiden tunnistamisessa	Vaikuttavuuden mittaaminen/laskelmat	Monitoimijaympäristössä yhteisestä konseptista pitää pitää huolta: yksiköiden osoitettava kehitys- ja ohjausryhmäresurssit
E Tilat, kalusteet & tilankäyttö	Yhteiskäyttöiset sosiaalitalat hyvät ja toimivat // Tapiola: yksi kassa ja virkailijalla mahdollisuus palvelutilanteessa poistua pöydän takaa	Kaikki neuvottelutilat ovat myös asiakkaiden varattavissa, joten niitä ei ole aina saatavilla // Henkilökunnan vetäytymistilat puuttuvat // Eri yksiköiden jonotusalueiden ja palveluskien sijoittumisen parempi huomiointi layoutin suunnittelussa // Asiakkaan yksityisyyden parempi huomiointi	Erilainen verokäsittely hankaloittaa tilankäytön joustavuutta: vuokrasopimuksessa tietyt alueet sovittu alvillisiksi ja tietyt alvitomiksi // Miten tilaratkaisuissa huomioidaan paremmin se, että asiakas voi olla yksi henkilö tai koko perhe (esim. maahanmuuttajat) ? // Palvelutorin saavutettavuus vs. tilavuokrat
F Välineet ja järjestelmät	Palvelutilanteen paikkariippumattomuus (ei kiinteää tietoliikenneyhteyttä) mahdollistaa asiakkaan inhimillisemmän kohtaamisen // Asiakastietokoneet monipuolisessa käytössä pankkipalveluiden käyttämisestä Kela-lomakkeiden täyttämiseen (tuen tarve) // Tulostus ja skannausmahdollisuus kysytty palvelu // Palvelupisteellä ja kirjastolla yhteinen tulostusjärjestelmä: asiakas voi maksaa tulostuspalvelun käytön kummalle tahansa tiskille	Kaikilla yksiköillä omat tietoliikennejärjestelmät	
G Turvallisuus	Järjestyksenvalvonta järjestetty Kaupungin aula- ja turvallisuuspalveluiden kautta // Info-tiskin strateginen sijainti pääsisääkäynnin yhteydessä // Yksiköiden turvallisuusvastaavien säännöllinen tapaaminen // Palvelutorikonseptin ansiosta (järjestyksenvalvonta/toiset yksiköt) voidaan toimia hiljaisina aikoina pienillä henkilöstöresursseilla // Puolivuositteiset turvallisuuskävelyt koko henkilöstölle	Takaovea/pakotietä uhkaavista tilanteista poistumiseen ei löydy kaikista tiloista (tilan alkuperäinen käyttötarkoitus jokin muu)	
H Vastuullisuus	Palvelut samasta paikasta: vähentää asiakkaan liikkumisen tarvetta ja sitä kautta päästöjä // Resurssien jakaminen ja yhteiskäyttö (tilat, vartiointipalvelut, lainaläppärit)		Tilojen hyödynnettävyys palvelutorin aukioloaikojen ulkopuolella?

Ryhmähaastattelun yhteenveto ja Case-kuvaus: L2 / International House Helsinki

L2/IHH International House Helsinki

IHH toiminnassa 2017 alkaen (L2, 2019)

Fokuksessa työperäinen maahanmuutto

- ✓ Migri
- ✓ DVV
- ✓ TE-toimisto
- ✓ Vero
- ✓ Kela
- ✓ Hki kaupunki



L2/IHH


Palvelukartta Servicekarta / Service map / Сервисная карта




 **Itsepalvelualue**
Självbetjäningssområde
Self-service area
Зона самообслуживания

 **Checkin-kioski**
Checkin-kiosk
Checkin kiosk
Кiosk checkin

 **Olet tässä**
Du är här
You are here
Вы здесь

 **Vuoronumero-laite**
Könummerautomat
Queue ticket dispenser
Принтер для выдачи номеров

 **Noutopiste**
Avhämtningsställe
Document pick-up
Получение документов



Kuvalähteet: Helsingin kaupunki ja Senaatti-kiinteistöt

Perustiedot: *Lintulahdenkuja 2*



Asiakaspalvelun toimintaperiaate

Mitä tiloja yhteiskäytetään ja miten?

Noin puolet asiakaspalvelupisteistä on DVV:n käytössä ja puolet IHH:n. Pisteet on jaettu toimijakohtaisesti. Neuvotteluhuonemaisia palvelupisteitä jaetaan.

Mitkä tilat ovat organisaatiokohtaisia, miksi?

Ratkaisu luotiin 2018-19 perustuen siihen ajatukseen, että pisteet on jaettu organisaatiokohtaisesti. Laajempaa jakamista selviteltiin hankkeen alkuvaiheessa, mutta sitä ei päätetty edistää (vaikutuksia mm. tilojen käytöstä sopimiseen ja teknisiin ratkaisuihin).

Kohteen nimi:	Lintulahdenkuja 2:n (L2) yhteinen asiakaspalvelu: DVV ja IHH
Hankkeen vaihe ja aikataulu:	<ul style="list-style-type: none"> • kk/v – Tarveselvitys, ~2018 • kk/v – Hankesuunnittelu, ~2019 • kk/v – Toteutussuunnittelu, ~2019 • kk/v – Rakentaminen, 2016-2019 (Senaatti hankki L2-rakennuksen samaan aikaan, kun Skanska jo rakensi ko. taloa toimistokäyttöön, L2-ratkaisun edistämiseksi oli sovittu Skanskan kanssa jo ennen ostamispäätöstä) • kk/v – Käyttöönotto: 4/2019 (2. krs otettiin käyttöön ennen muita rakennuksen tiloja)
Kohteen vastuhenkilö (Senaatti):	<ul style="list-style-type: none"> • Nimi: Riikka Manninen (työympäristöhankkeen palvelumuotoilu ja työympäristökehittäminen; DVV asiakaspäällikkö Ari Loukkola; kiinteistöpäällikkö: Kai Pekkarinen) • Sähköposti riikka.manninen@senaatti.fi • Puhelin 0406577174
Huoneistoala	<ul style="list-style-type: none"> • Kokonaisneliömäärä: ~1500 (DVV:n laajempi työympäristö ja vihkitila muissa kerroksissa) • Neliömäärä asiakaspalvelutiloissa: ~500 m²

IHH:ssa palveluja tuottavat organisaatiot (2022):



IHH:ssa mukana olevat organisaatiot, ajantasainen lista:

<https://ihhelsinki.fi/about/>

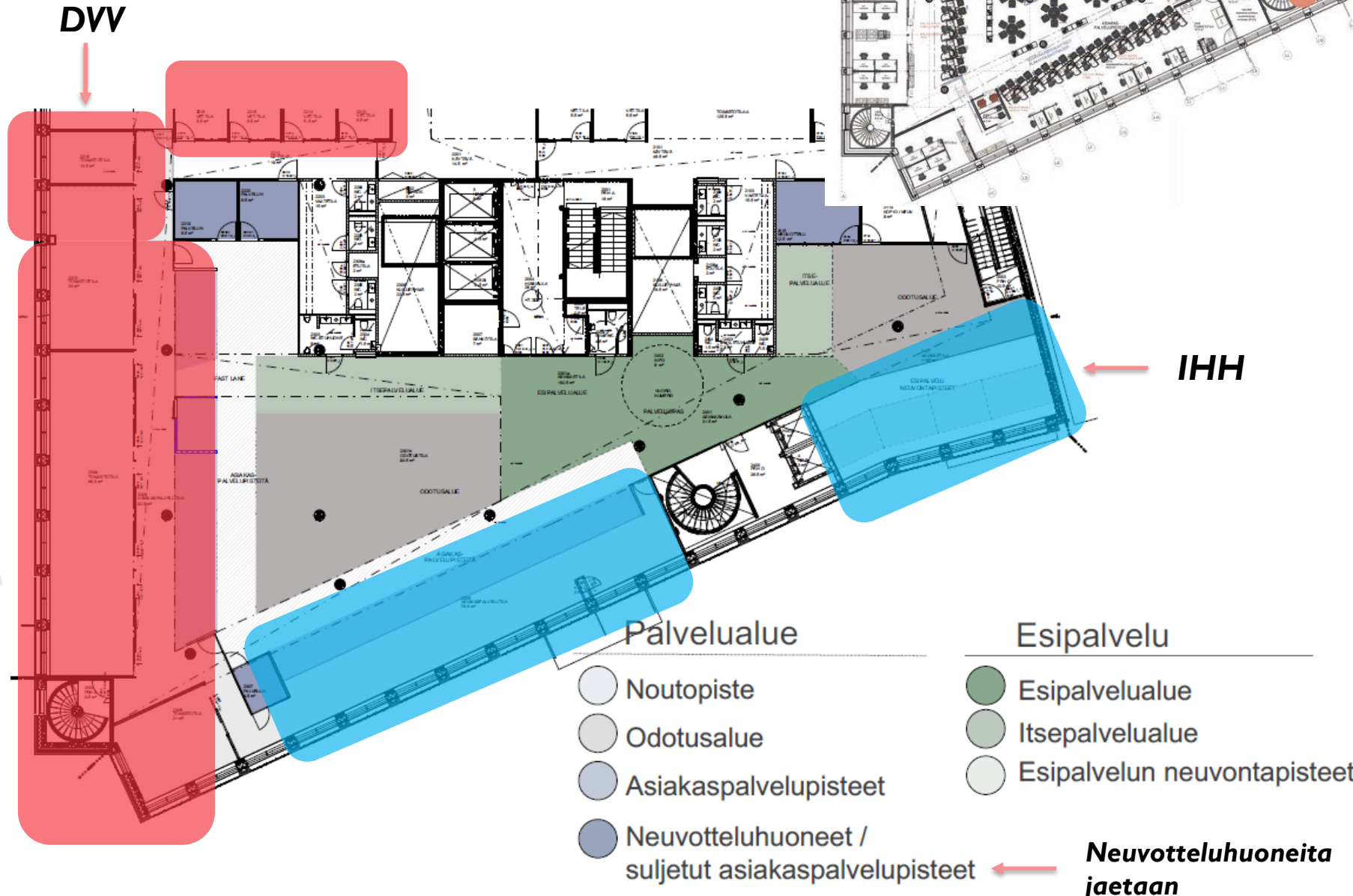
Valokuvia, havainnekuvia kohteesta: L2



Kalustetut pohjakuivat asiakaspalvelutiloista:

L2

Kuvissa esitetään vyöhykkeet sekä tilojen, organisaatioiden ja toimintojen sijoittuminen:



Palvelukartta Servicekarta / Service map / Сервисная карта



- Itsepalvelualue**
Self-service area
Зона самообслуживания
- Checkoin-kioski**
Check-in kiosk
Кiosк check-in
- Vuoronumerolaite**
Queue number device
Принтер для выдачи номеров
- Noutopiste**
Pickup point
Получение документов

Olet tässä
Du är här
Вы здесь

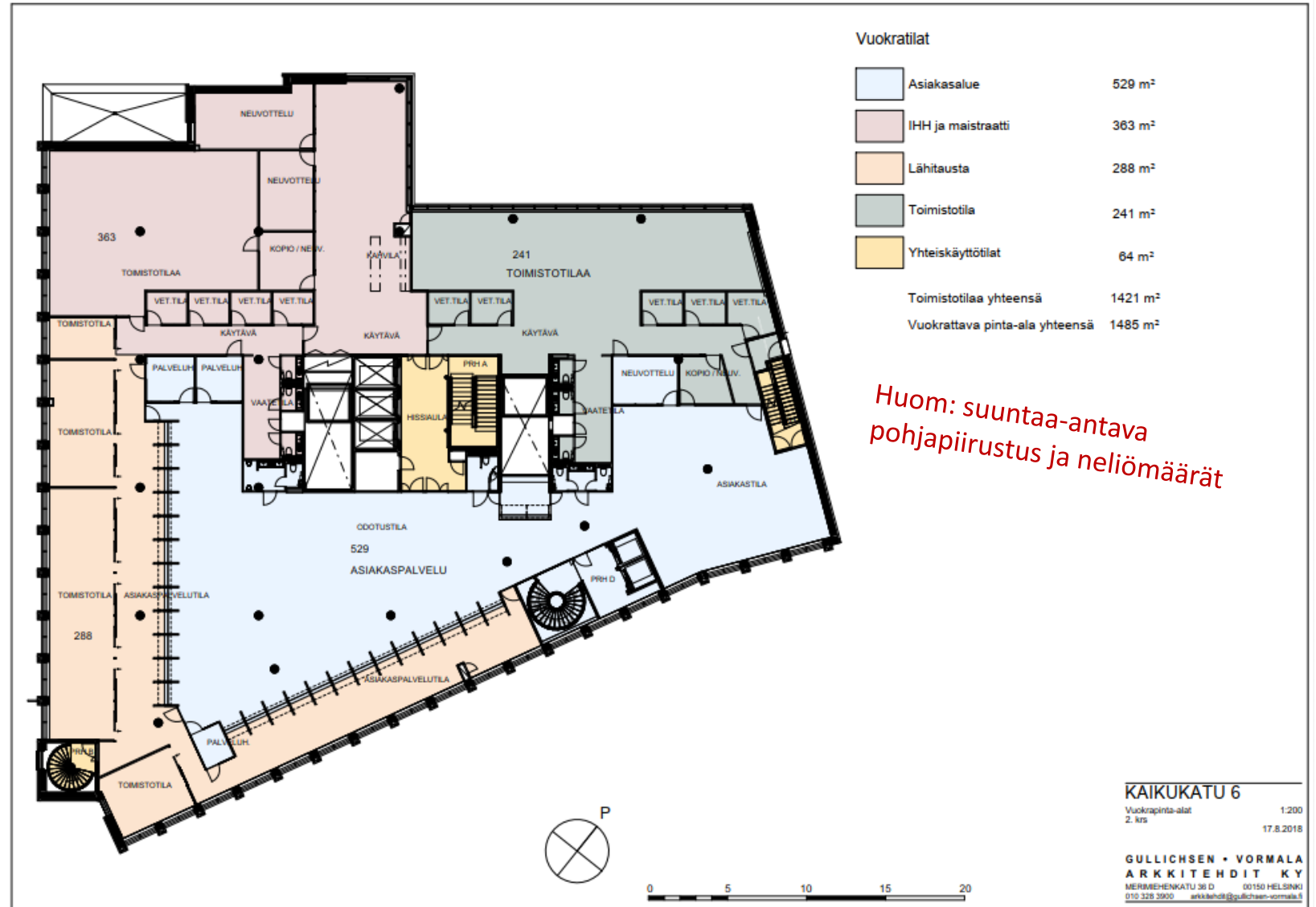
Tilaohjelma asiakaspalvelutiloista: L2

Tilaohjelman riveille merkinnät esim.

A. Organisaatioiden omassa käytössä olevat tilat

B. Yhteiskäytössä olevat tilat

C. Erikoistilat



L2/International House Helsinki - henkilöstön ryhmähaastattelu 8.10.2021

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
A Asiakaskokemus ja asioinnin sujuvuus	Asiakas saa tarvitsemansa palvelut vaivattomasti yhdestä paikasta: asiakkaan näkökulmasta palvelun tarjoaa IHH // Asiakaskokemus (yksittäinen asiointi) on parempi ajanvarauksella asioidessa: asiakas saa varmasti tarvitsemansa palvelun // Vuoronumeron siirto jonosta toiseen "kelloleiman" perusteella // Palveluoppaan rooli erittäin tärkeä asioinnin sujuvuuden varmistamisessa: ohjaa oikeaan palveluun sekä varmistaa asiakkaan paremman valmistautumisen palvelukohtaamiseen (lomakkeiden täyttäminen ennen asiointia)	Asiakaskokemus ristiriitaiselta vaikuttavassa tilanteessa: jonottaminen ja "vapaat" asiakaspalvelupisteet // Itsepalvelupisteiden hyödyntäminen IHH:ssa	Mikä on toimintamalli koronan jälkeen: walk-in asiakkaat vs. ajanvarausasiakkaat? // Helsinki-info: Avoin ovi -kokeilu, syksy 2021/ Marja Säikkä. // Jalkautuminen asiakkaiden luo (pop-up -pisteet) auttaa sesonkiruuhkien purkamisessa (marjanpoimijat, ulkomaiset (vaihto)opiskelijat // Miten varmistetaan, että asiakkaalla on oikeat asiakirjat mukanaan? Osa toimijoista soittaa ajanvarausasiakkaille ennakkoon
B Työntekijäkokemus, työtavat ja työn sujuvuus	Palvelu ajanvarauksella tuntuu hallitummalta ja palvelutilanne rauhallisemmalta verrattuna walk-in -asiakkaiden palveluun // Saman katon alla -toimintamalli tuntuu yleisesti hyvältä // Jokainen työntekijä voi keskittyä omaan osaamisalueeseensa ja pystyy ohjaamaan oman osaamisen ohi menevät avuntarpeet "seuraavalle luukulle"	Akustiset ratkaisut: viereiseltä palvelutiskiltä kantautuvat äänet häiritsevät keskittymistä	-
C Palvelutuotannon toimintamallit	ks. IHH johto	ks. IHH johto	ks. IHH johto
D Yhteistyö eri toimijoiden välillä	Työhön liittyvien asioiden tarkistaminen/avun pyytäminen yli -toimijarajojen paljon ketterämpää // Joka toinen viikko IHH:n toimijoiden yhteinen tapaaminen		-
E Tilat, kalusteet & tilankäyttö	-	Tilat asiakasmääriin nähden liian ahtaat ennen koronaa // Asiakaspalvelupisteet ovat käyttötarkoitukseensa nähden liian pieniä sekä henkilökunnalle että asiakkaille (usein enemmän kun yksi henkilö) // Yksityisyys/asiakkaan tietosuoja ei toteudu nykyratkaisussa // Kaikilla organisaatioilla tarve vetäytymistiloille // Joustavampi tilaratkaisu: tiloja erityistarpeisiin (esim. paikka isomman seurueen palvelemiseen) // Ergonomia työpisteillä: työasento ja säätömahdollisuudet (virkailijan ja asiakkaan säätöjen eriyty?)	Puhelintyötä joudutaan tekemään asiakaspalvelupisteillä, koska vetäytymistiloja ei ole kaikille toimijoille
F Välineet ja järjestelmät	Ilman ajanvarausta asioivat monikanava-asiakkaat voidaan jonotusjärjestelmässä siirtää jonon alkupäähän, eikä heidän tarvitse aloittaa jonottamista alusta.	Nykyinen ajanvarausjärjestelmä kömpelö, eikä huomioi riittävän hyvin esimerkiksi perheitä tai seurueita (asiointiaika/tapaaminen) // Yhteinen ja "intuitiivinen" ajanvarausjärjestelmä	Olisiko ajanvarausjärjestelmään mahdollista integroida muuta tietoa mm. asiointikieli?
G Turvallisuus	Turvalasi asiakkaan ja palveluneuvojan välillä luo turvallisuutta // Turvanapit pöytien alla // Vartijan läsnäolo palvelutilanteessa rauhoittaa usein tilanteen	Osassa palvelupisteistä asiakas pääsee uhkaavassa tilanteessa "pöydän taakse"/ virkailijan viereen // Tilan muoto haastava: palveluoppailla/vartijoilla ei näköyhteyttä joka paikkaan	-
H Muu aihe	-	-	-

L2/ International House Helsinki - johdon haastattelu 8.10.2021

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
A Asiakaskokemus ja asioinnin sujuvuus	Asiakas saa yhdestä palvelupisteestä suurimman osan tarvitsemistaan palveluista // Ilman ajanvarausta asioiden käyntiasiakkaiden "jonotuksen siirto" palvelulta toiselle // Asiakaspalveluhenkiset palveluoppaat, jotka ovat samalla vartijoita	Ajanvarausjärjestelmät ovat toimijakohtaiset eli asiakkaan täytyy varata aika kuhunkin palveluun erikseen. // Asiakas joutuu tunnistautumaan uudelleen jokaisen palveluntarjoajan kohdalla ja näyttämään samat asiakirjat jokaiselle toimijalle erikseen: tieto ei kulje toimijoiden välillä // Toimintamallien yhtenäistäminen (mm. aukioloajat ja poikkeustilanteet)	Ensisijaisena tavoitteena on hyvä, toimiva sähköinen palvelu. Käyntipalvelu suunnattu asiakkaille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty asioimaan itsenäisesti/sähköisesti. Asiakaskokemuksen kehittämisen keskiössä: 1) sähköinen tunnistautuminen ja 2) viranomaisten välinen tiedonjako -> lain tulkinallisten ja -säädännöllisten esteiden poistaminen
B Työntekijäkokemus, työtavat ja työn sujuvuus	Visuaalisesti miellyttävä ympäristö tukee positiivista työntekijäkokemusta	Sermit eivät tarjoa riittävästi yksityisyyttä (mitat liian pienet) // Vetäytymistiloja back-office -työhön (esim. puheluiden soittaminen) ei ole riittävästi	
C Palvelutuotannon toimintamallit	Tarjottavat palvelut on koottu maahanmuuton ympärille, ja ne ketjuttuvat toisiinsa: tyypillinen asiakas asioi useamman toimijan kanssa (ketjutettu palveluprosessi)	Paikanpäällä tapahtuva palvelukohtainen tunnistautuminen vaaditaan tällä hetkellä, ja se "pakottaa" asiakkaat asioimaan fyysisesti IHH:ssa palveluprosessin kaikissa vaiheissa	IHH:n palvelukonsepti on ainutlaatuinen ja se on toimijoille kannattava pääkaupunkiseudun suurten asiakasvolyyymien ansiosta. Konseptin suora monistaminen muihin kaupunkeihin ei huomattavasti pienempien volyyymien takia ole mahdollista.
D Yhteistyö eri toimijoiden välillä	Mahdollisuus oppia muilta	Yhteinen ajanvarausjärjestelmä puuttuu // Tiedon jakaminen eri toimijoiden välillä ei mahdollista // Toimijoilla omat tietoverkot // Yhteinen intra (puuttuu tietoturvasyistä)	Tietoturvaltaan tiukimmat toimijat eivät saa käyttää kaupallisia sovelluksia (esim. Teams)
E Tilat, kalusteet & tilankäyttö	Viherkasvihyllykköjen käyttäminen tilanjakajina odotustilan ja palvelupisteiden välillä rauhoittaa palvelutilanteen ja antaa yksityisyyttä	Asiakaspalvelupisteet ovat mitoitukseltaan liian pienet sekä henkilökunnalle että asiakkaille: kaikille tarvittaville laitteille/ papereille ei ole tilaa. // Yksityisyyttä ei ole asiakaspalvelupisteen kummallakaan puolella riittävästi. // Säilytystilat riittämättömät tämän hetken tarpeisiin: digitalisointi alkutekijöissään // Palvelupisteiden korkeussäätö puutteellinen: asiakkaan ja virkailijan tiski yhden säädön takana	
F Välineet ja järjestelmät		Nykyinen vuoronumerojärjestelmä erittäin haastava ("kuin bingo"), kun asiointipisteitä on niin paljon kun IHH:ssa (30 kpl). // Ajanvarausjärjestelmät ovat tällä hetkellä kunkin toimijan omat, eivätkä ne kommunikoi keskenään. // Laitteiden (mm. tietokoneet, tulostimet) yhteiskäyttö eri palveluntarjoajien välillä ei ole tietoturvaan liittyvien syiden takia mahdollista	Jos asiakkaille halutaan jatkossakin (koronan jälkeen) tarjota asiakasystävällistä palvelua ajanvarauksella, se edellyttää valtiohallinnon yhteisen ajanvarausjärjestelmän kehittämistä.
G Turvallisuus	-	-	-
H Muu aihe	-	-	-

Ryhmähaastattelun yhteenveto ja Case-kuvaus: Porvoon yhteinen asiakaspalvelu

Porvoon virastotalo

Toiminnassa 08/2020 alkaen

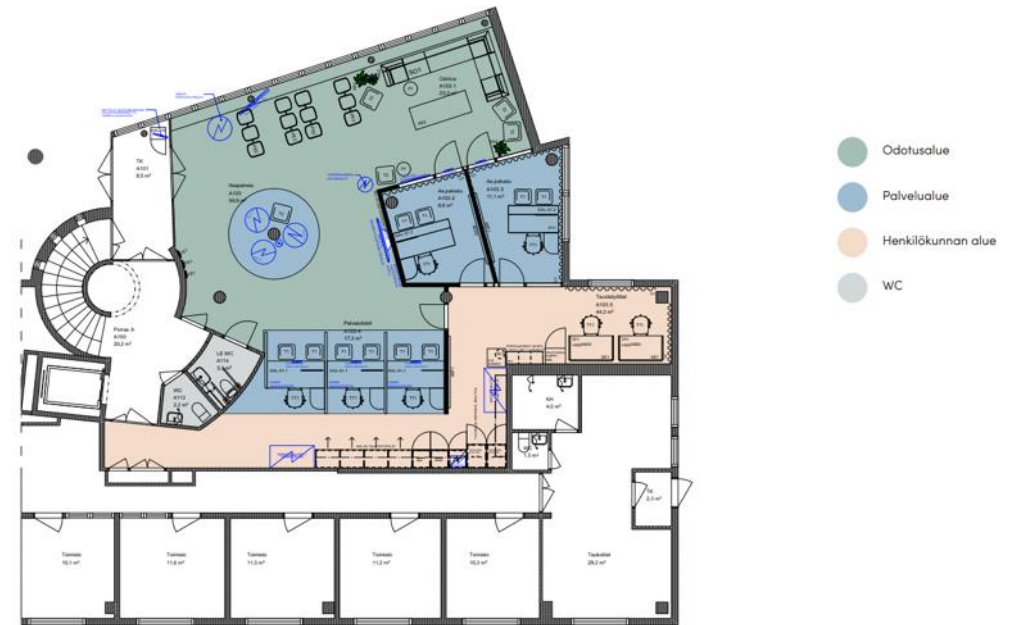
- ✓ VERO
- ✓ MML



Porvoon yhteinen asiakaspalvelu



I. krs



Perustiedot: *Porvoon virastotalo*



Asiakaspalvelun toimintaperiaate

Mitä tiloja yhteiskäytetään ja miten? Virastoilla yhteinen työympäristö ja asiakaspalvelutilat, eri asiakaskäyntipäivät

Mitkä tilat ovat organisaatiokohtaisia, miksi? Puhelinpalvelutilat yhteisessä työympäristössä kummallakin organisaatiolla omat (ei muutoksia yhteiseen työympäristöön muutettaessa)

Kohteen nimi:	Porvoon virastotalo
Hankkeen vaihe ja aikataulu:	<ul style="list-style-type: none"> • 8-10/2018 - Tarveselvitys • 11/2018 – 3/2019 - Hankesuunnittelu • 4-11/2019 - Toteutussuunnittelu • 12/2019 – 6/2020 - Rakentaminen • 8/2020 - Käyttöönotto
• Kohteen vastuhenkilö (Senaatti):	<ul style="list-style-type: none"> • Kiinteistöpäällikkö Jaana Tuominen • jaana.tuominen@senaatti.fi • +358400719925
Huoneistoala	<ul style="list-style-type: none"> • Kokonaisneliömäärä: 1434,5 m² • Neliömäärä asiakaspalvelutiloissa: 166 m² (1.krs)

Organi- saatio	Kokonais- henkilömäärä	Henkilömäärä käynti- asiakaspalvelu ssa
VERO	60	xxx
MML	35 (sis 2 hlöä aspa)	Asiakasmäärät: 08/2021 123 kpl, 09/2021 86 kpl, 10/2021 165, 11/2021 alku 76 kpl
Yhteensä	95 hlö	xxx

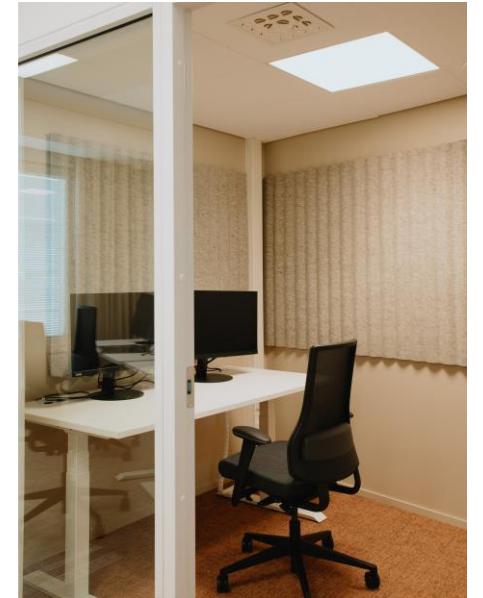
Valokuvia, havainnekuvia kohteesta: *Porvoon virastotalo*



Asiakaspalvelutila, näkymä tiskeille



Työposteitä yhteinen työympäristössä



Vetäytymistila yhteisessä työympäristössä



Työkahvio yhteisessä työympäristössä



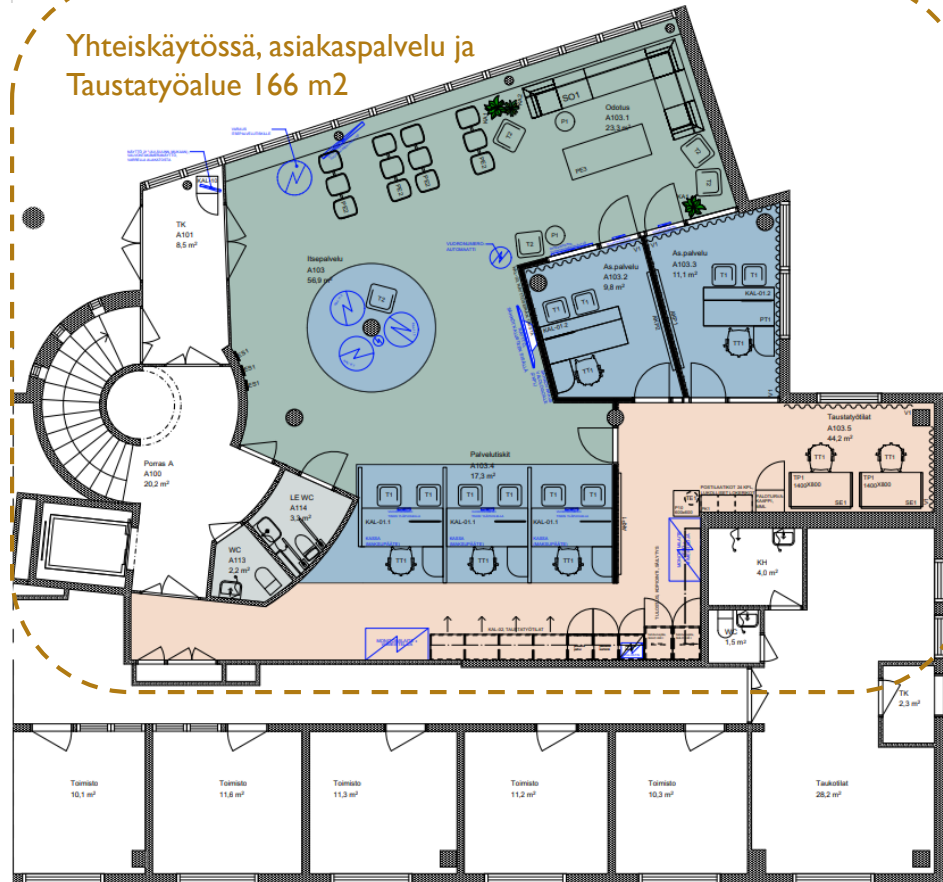
Neuvottelutila yhteisessä työympäristössä

Kalustetut pohjakuivat asiakaspalvelutiloista:

Porvoon virastotalo

POHJAKUVA I. kerros

Yhteiskäytössä, asiakaspalvelu ja
Taustatyöalue 166 m²

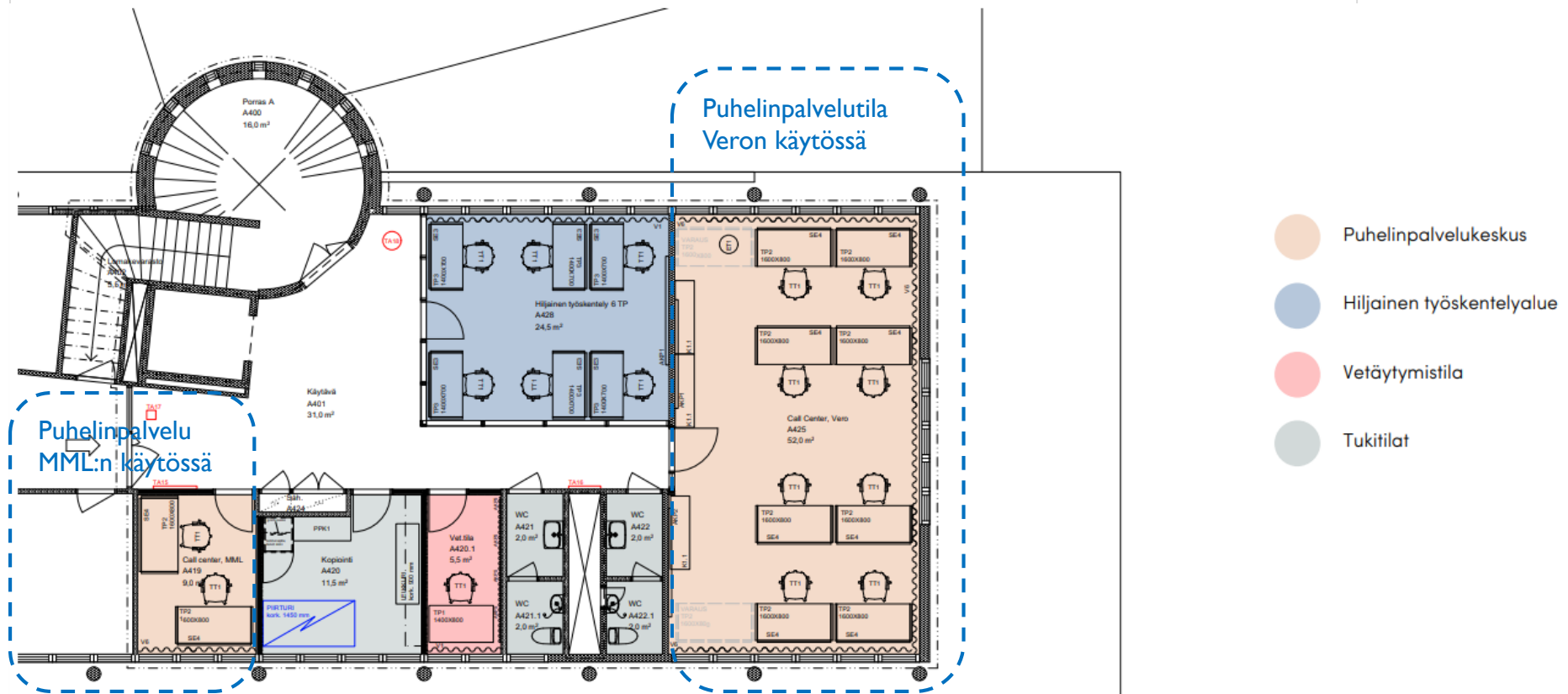


- Odotusalue
- Palvelualue
- Henkilökunnan alue
- WC

Kalustetut pohjakuivat asiakaspalvelutiloista:

Porvoon virastotalo

POHJAKUVA 4. krs



Tilaohjelma asiakaspalvelutiloista: *Porvoon virastotalo*

Tilaohjelman riveille merkinnät esim.

A. Yhteiskäytössä olevat tilat

B. Organisaatioiden omassa käytössä olevat tilat

	1. krs	4. krs	YHTEENSÄ	huom.
	m ²	m ²	m ²	
Asiakaspalvelutilat				
Asiakasaula, odotus ja itsepalvelupisteet (poisluettu tuulikaappi)	58		58	
Asiakaspalvelupisteet	34		34	4 kpl asiakaspalvelutiskiä jonotuksella, 2 kpl ajanvaraushuonetta.
Henkilökunnan tilat	66		66	Taustatilat, jossa säilytystä, työskentelypisteitä, printtaus ja dokumenttien tarkistus.
Työskentelytilat				
Puhelipalvelu		52	52	8kpl työpistettä, 1600x800mm pöydillä. Optiona +2kpl työpöytää ja säilytyskalusteet.

Porvoon yhteinen asiakaspalvelu
- ryhmähaastattelu 18.10.2021

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
A Asiakaskokemus ja asioinnin sujuvuus	Asiointipaikka on tuttu, jos on ollut aikaisemmin tarvetta asioida toisen viraston kanssa // Itsepalvelulaitteiden käyttömahdollisuus, kun asiakas on tullut paikalle ajankohtana, jolloin hänen tarvitsemaansa palvelua ei ole saatavilla	Eri virastojen toisistaan poikkeavat aukioloajat aiheuttavat asiakkaisissa hämmennystä: paikanpäälle tulevat asiakat - iäkkäämmät asiakkaat ja ulkomaalaistaustaiset - eivät katso aukioloaikoja netistä	Valtion virastojen esteettömyystavoite (kuulo-, näkö- ja liikuntaesteet) ja minimitason määrittely tulevilla hankkeilla
B Työntekijäkokemus, työtavat ja työn sujuvuus	Virkamiestyöhön saa uutta näkökulmaa yhteisessä toimintaympäristössä	Taustamelulaite koetaan rasittavaksi (migreeni) // Me-hengen tukeminen	Henkilöstökokemuksen huomioiminen osana tulevien hankkeiden suunnittelua // Sujuva siirtyminen eri asiakaspalvelun kanavasta toiseen fyysisessä tilassa (esim. kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu -> puhelinpalvelu)
C Palvelutuotannon toimintamallit	Virastoilla (2 kpl) on yhteiset asiakaspalvelutilat, joissa palvelua tarjotaan eri viikonpäivinä; yhtenä viikonpäivänä (ke) käyntiasiakkaita ei oteta vastaan lainkaan	Tilan koko ei mahdollista kahden eri viraston samanaikaista asiakaspalvelua	-
D Yhteistyö eri toimijoiden välillä	Työympäristötiimi ja arjessa tapahtuva kehittäminen	Yhteisen työympäristön siisteys	-
E Tilat, kalusteet & tilankäyttö	Asiakaspalvelutiskien (3 kpl) lukumäärä on riittävä suhteessa nykyiseen toimintamalliin	Työpöydän koko on liian pieni, pintamateriaali röpelöinen ja pöytä on "väärin päin" // Kulmatyöpiste ergonomian kannalta huono // Asiakas ei saa riittävästi yksityisyyttä: ääni kantautuu, vaikka käytössä on taustamelulaite	Pöydän/tiskin toteutus "pirstaleinen" (ei yhtä hankintakanavaa): osa tulee Valtorin kautta, osa hankitaan rautakaupasta // Tilojen muuntojoustomahdolliset vähäisiä // Puhelinpalvelua, jossa käsitellään asiakastietoja tarjottava eri tiloissa (nykylainsäädäntö ja tulkinta)
F Välineet ja järjestelmät	Itsepalvelulaitteilla lomakkeiden tulostusmahdollisuus (lomakehyllyjä ei ole enää asiakaspalvelussa)	ICT-konseptointi (* // Molemmilla virastoilla omat tulostimet (turvatulostus ei riitä täyttämään käytännön ICT-vaatimuksia), kassajärjestelmän "mobilisointi" ja toimivuus, kun käytössä ei ole telakoita // Ajanvarausjärjestelmän ja tilavarausjärjestelmän synkronointi // MML tarvitsee työssään kahta näyttöä, ja pleksi rajoittaa toisen näytön kääntämistä asiakkaalle näkyväksi // Taustamelulaitteen sijoituspaikka: nyt virkailijan työpisteen yläpuolella	*) Laitostason yhtenäisyys vs. yhteiskäyttöpisteiden tarkoituksenmukaiset käytänteet (ICT-konseptointi) // Teostomaksujen "paketointi" käyttäjäsovitukseen, jotta asiakastiloissa voidaan soittaa musiikkia // Vuoronumerolaite ja asiakasohjaus vuoropäivinä asiakaspalvelua tarjoavissa paikoissa
G Turvallisuus	Keskeinen sijainti lähellä poliisiasemaa	Tuulikaapin oven aukeamissuunta ja hätäpoistuminen // Tilan muoto synnyttää "kuolleen kulman" // Vartijapalvelu molemmilla toimijoilla oma	-
H Muu aihe	-	-	-

Ryhmähaastattelun yhteenveto ja Case-kuvaus: Hämeenlinnan virastotalo

Hämeenlinnan virastotalo

Toiminnassa 02/2021 alkaen

- ✓ OA & EV
- ✓ DVV
- ✓ AVI
- ✓ VERO



Hämeenlinnan virastotalon yhteinen asiakaspalvelu



Perustiedot: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna



Asiakaspalvelun toimintaperiaate

Mitä tiloja yhteiskäytetään ja miten?

Odotus- ja itsepalvelutilat sekä tausta-työtilat, joissa DVV:n oma skannauspiste. Verolla omat IPA-pisteet aulassa. Yhteinen työkahvila sekä yhteiskäyttöisiä neuvottelu- ja vetäytymistiloja

Mitkä tilat ovat organisaatiokohtaisia, miksi?

Aspa-pisteet on jaettu osittain virastoittain johtuen mm. DVV:n kiinteistä maksupäätteistä sekä siitä, että asiakkaiden substanssijärjestelmät ja prosessit eivät tue satunnaisesti vaihtuvia tiloja. Kaikki käyttäjät saavat käyttää vapaina päivinä mitä tahansa aspa-pistettä. turvallisuusvaatimuksissa on virastoittain vaihtelua.

Kohteen nimi:	Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna
Hankkeen vaihe ja aikataulu:	<ul style="list-style-type: none"> • kk/v - Tarveselvitys • kk/v - Hankesuunnittelu • kk/v - Toteutussuunnittelu • 12/2020 – Rakentaminen (valmistuminen) • 01-02/2021 – Käyttöönotto (virastot)
Kohteen vastuhenkilö (Senaatti):	<ul style="list-style-type: none"> • Juha Ryhänen • juha.ryhanen@senaatti.fi • 0205 811 464
Huoneistoala	<ul style="list-style-type: none"> • Kokonaisneliömäärä: 4882,5 m² (vuokrasopimuksen neliöt) • Neliömäärä asiakaspalvelutiloissa: 375 m² (sisältää aspa-pisteiden työntekijöiden takakäytävän). Pelkkä aula + aspa-pisteet + info + asiakas wc : 250 m²

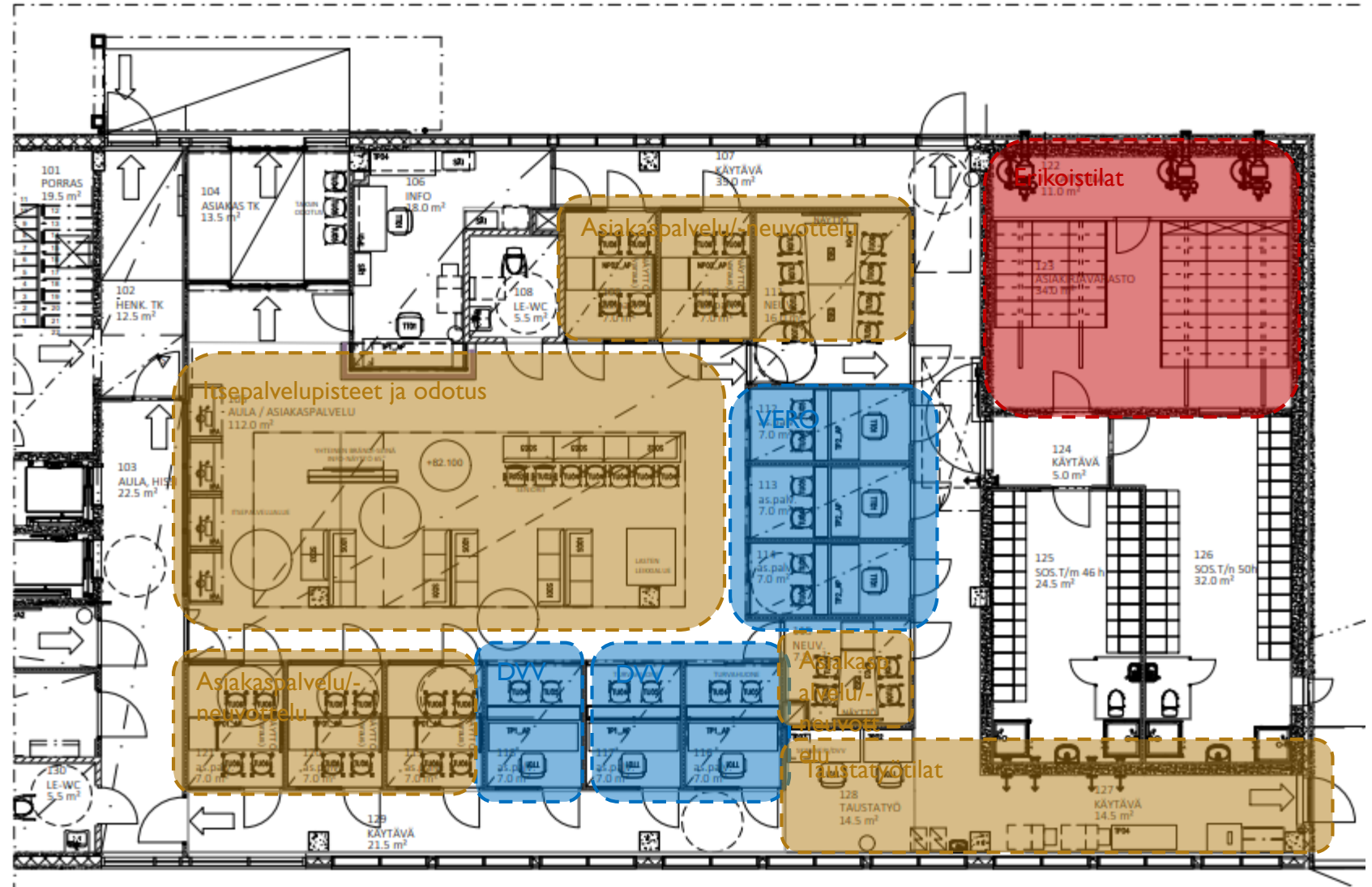
Organi- saatio	Kokonais- henkilömäärä	Henkilömäärä käynti- asiakaspalvelu ssa
RISE		
ELY		
TE		
OA / EV	30	406
VERO	185	1338
MIGRI		
MML		
DVV	20	1182
UO		
AVI	115	0
POLIISI		
KELA		
Yhteensä	346 hlö	2926 hlö

Kalustetut pohjakuvat asiakaspalvelutiloista:

Hämeenlinna

Kuvissa esitetään vyöhykkeet sekä tilojen, organisaatioiden ja toimintojen sijoittuminen:

- A. Yhteiskäytössä olevat tilat
- B. Organisaatioiden omassa käytössä olevat tilat
- C. Erikoistilat



Hämeenlinnan virastotalon yhteinen asiakaspalvelu - ryhmähaastattelu
19.10.2021

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
A Asiakaskokemus ja asioinnin sujuvuus	Aulapalvelija/vartija avainhenkilö, joka ohjaa asiakkaat oikean palvelun äärelle	Eri virastoilla erilaiset asiakaspalveluajat, -päivät ja -käytänteet, mikä aiheuttaa jonkin verran sekaannusta	Onko mahdollista kuulla vartijan kokemuksia? // Aulapalvelijan toiminta (palveluasenne ja osaaminen) on kriittinen asiakaskokemuksen kannalta // Vuoronumerolaitteen käyttö oli asiakkaille aluksi hankalaa -> onko tarpeeksi selkeä?
B Työntekijäkokemus, työtavat ja työn sujuvuus	-	"Me-hengen" luominen // Osa virastoista kokee haasteeksi sen, että työtilat sijaitsevat kaukana (mm. leimojen ja allekirjoitusten saaminen dokumentteihin sekä asiakirjojen hyväksynnän hakeminen) // Tulostimien sijainti	Umpinaiset asiakaspalveluhuoneet eivät tue yhteishengen syntymistä: muut organisaatiot eivät ole "näkyviä" ja fokus on omassa tekemisessä
C Palvelutuotannon toimintamallit	Samoissa tiloissa toimii neljä virastoa, joista kolme tarjoaa käyntiasiakaspalvelua ja hyödyntää samoja asiakaspalvelutiloja.	Osalla organisaatioista nimetyt asiakashuoneet, osa käyttää yhteisiä huoneita tarvepohjaisesti ja joustavasti (ajanvarausasiakkaat ja walk in -asiakkaat)	-
D Yhteistyö eri toimijoiden välillä	Yhteinen työympäristötiimi käytännön kehittämistyöhön ja asioista sopimiseen (muistiot kokouksista) // Käyttäjäkokous tekee päätökset, joihin liittyy rahankäyttöä	-	-
E Tilat, kalusteet & tilankäyttö	Liukuovilla suljettavat asiakaspalveluhuoneet tarjoavat riittävästi yksityisyyttä sekä asiakkaalle että virkailijalle // Tilojen lukumäärä riittävä ja myös eri tilatyyppit vastaavat työnteon tarpeita	Kulku vihkitilaan sekä asiakaskokemuksen (juhlavuus, intiimiys) että kulunvalvonnan näkökulmasta // Takaseinästä kokonaan umpinainen asiakaspalveluhuone tuntuu ahdistavalta: asiakaspalveluhuoneiden takaovien vaihtaminen lasisiksi	Kaikkiin asiakaspalvelupisteisiin asennettiin jälkikäteen laatikolliset sivupöydät, joihin virkailija pystyy siirtämään edellisen asiakastapaamiseen liittyvät dokumentit // Luonnonvalo asiakaspalveluhuoneissa? // Minkälainen tila tukee asiakaskohtaamista, jossa luottamuksen synnyttäminen on tärkeää tai asiakas pitäisi pystyä kohtaamaan "inhimillisesti"? // Tilojen muuntojoustavuus korostuu tulevaisuudessa entisestään
F Välineet ja järjestelmät	-	Kiinteät korttilaitteet (kassapäätteet) rajoittavat tilojen käytön joustavuutta // Ajanvarausjärjestelmä irrallinen tilavarauksjärjestelmä // Tulostimien/kopiokoneiden sijainti sekä tarve laskutasolle // Osalla virastoista oma tulostin, osa käyttää yhteiskäyttöisiä tulostimia (järjestelmien synkronointihaaste) // Sisäinen viestiyhteys (Skype tms.) aulapalvelijaan asiakas- ja työntekijäkokemuksen sujuvoittamiseksi // Sisäisen tiedottamisen kanava (poikkeustilanteet, turvallisuus ym.)	Osa virkailijoista tarvitsee työssään todella paljon tulostinta, joten tulostimien sijainti on mietittävä huolellisesti // Kuvallinen etäyhteys (videokokous) tällä hetkellä yhden laitteiston varassa // Edelleenvuokrakohteissa järjestelmien lisääminen jälkikäteen vuokrasopimuksista johtuen työstä/monimutkaista // Joidenkin virastojen ajanvarausasiakkaat asioivat vuoronumerolla; osa syöttää ajanvarausjärjestelmästä saamansa koodin vuoronumerolaitteeseen
G Turvallisuus	Siirrettävät pleksit toimivia terveysturvallisuuden näkökulmasta	Asiakashuoneiden umpinainen takaseinä "eristää" virkailijan muista ja synnyttää turvattomuuden tunnetta (* // Suoraan kapealle takakäytävälle aukeava kääntöovi voi teoriassa aiheuttaa onnettomuuksia	Eri virastoilla toisistaan poikkeavat turvallisuusvaatimukset mm. osassa vaaditaan turvalasit asiakaspalvelutiloihin // Asiakaspalveluulaan aukeavien asiakaspalveluhuoneiden ovien ei tarvitse olla lukittavia // *) Asiakasvastaanottotiloja suunniteltaessa pidettiin tietoturvasyistä tärkeänä, ettei takakäytävältä saada nähdä, mitä asiakastapaamistilassa tapahtuu.
H Muu aihe	-	-	-

Ryhmähaastattelun yhteenveto ja Case-kuvaus: Porin yhteinen asiakaspalvelu ja työympäristö

Porin yhteinen asiakaspalvelu

Suunnitteluvaiheessa

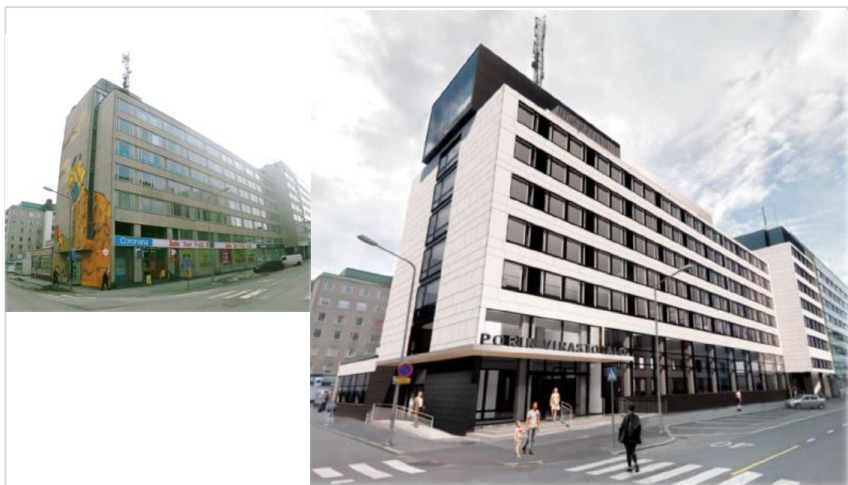
- ✓ Porin kaupunki
- ✓ Vero
- ✓ MML
- ✓ TE
- ✓ AVI
- ✓ DVV
- ✓ ELY



Porin yhteinen asiakaspalvelu ja työympäristö



Perustiedot: Porin yhteinen työympäristö



Asiakaspalvelun toimintaperiaate

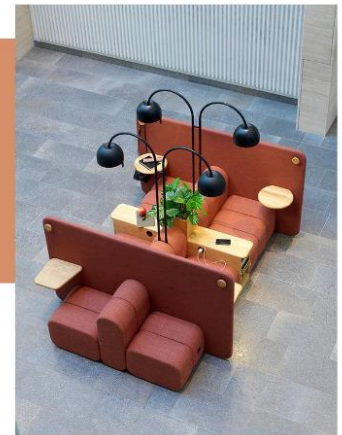
Kaikki tilat yhteisiä, palvelutilat, aula, taustatyötilat, taukopiste

Mikään tila ei ole organisaatiokohtainen

Kohteen nimi:	Porin yhteinen työympäristö
Hankkeen vaihe ja aikataulu:	<ul style="list-style-type: none"> • 4/2020 - Tarveselvitys • 3/2021 - Hankesuunnittelu • 12/2021 - Toteutussuunnittelu • 3/2022-12/2023 - Rakentaminen • 1.1.2024 - Käyttöönotto
Kohteen vastuhenkilö (Senaatti):	<ul style="list-style-type: none"> • Sinikka Selänne • Sinikka.selanne@senaatti.fi • 0400 271503
Huoneistoala	<ul style="list-style-type: none"> • Kokonaisneliömäärä: 6705 v-m² • Neliömäärä asiakaspalvelutiloissa: 1176 m²

Organi- saatio	Kokonais- henkilömäärä	Henkilömäärä käynti- asiakaspalvelu ssa
PALKEET	45	
ELY	74	
TE	82	
RUOKAVIRAS TO	3	
VERO	65	
METSÄHALLIT US	8	
MML	35	
DVV	24	
FINNVERA	9	
AVI	17	
BUSINESS FINLAND	3	
PORIN KAUPUNKI	35	
Yhteensä	400 hlö	35 hlö

Valokuvia, havainnekuvia kohteesta: *Porin yhteinen työympäristö*



ARKKITEHTITOIMISTO
ROSBERG IKÄVALKO

Valokuvia, havainnekuvia kohteesta: *Porin yhteinen työympäristö*

Toiminnallinen pohjakuva

Toimijoiden asiakaspalvelua tarjotaan erilaisin tarpeisiin soveltuvilla yhteiskäyttöisillä avoimilla ja suljetuilla palvelupisteillä.



4. Palvelupisteet

Odotusalue on asiakkaille vuoron odotukseen tarkoitettu rauhoittava ja mukava tila.

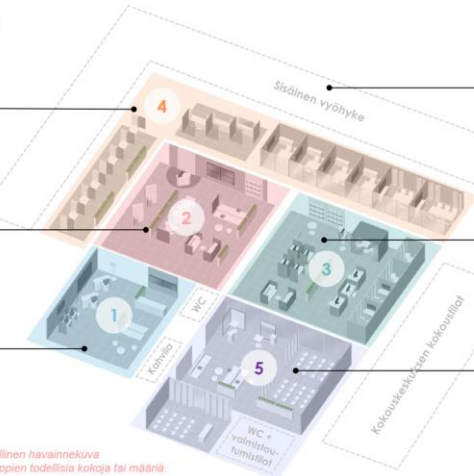


2. Odotusalue

Aulassa tapahtuvat ilmoittautuminen, palveluopastus sekä kokouskeskukseen ohjaus erillisestä vastaanotosta.



1. Sisäänulo



Sisäinen vyöhyke

Sisäinen vyöhyke on henkilöstön sisäistä, asiakastilasta erotettua, mutta niihin yhteydessä olevaa tilaa. Vyöhykkeellä löytyvät mm. tukitilat, taukotilat, työpisteet sekä puhelinlait.

3. Digialue



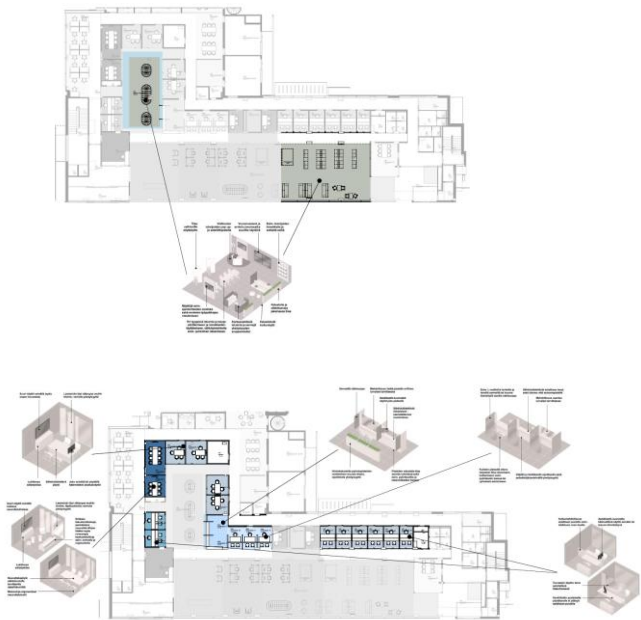
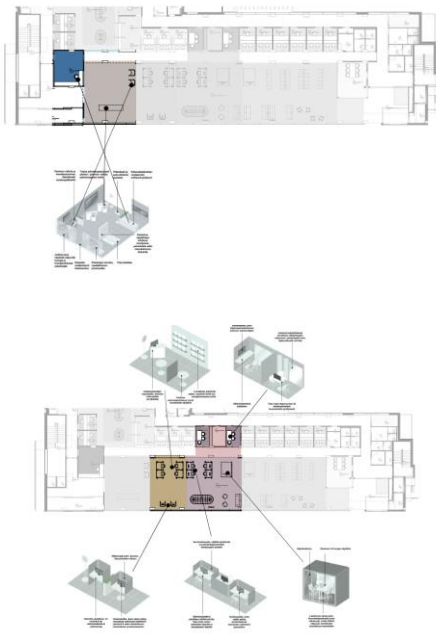
Odotusalueen yhteyteen sijoituvalla digialueella asiakkaat voivat käyttää toimijoiden sähköisiä palveluita tarpeidensa mukaan tuetusti tai omatoimisesti.

5. Kokouskeskus



Kokouskeskuksen tilat täydentävät yhteisasiakaspalvelun tilallista palveluympäristöä joustavasti. Tilasta löytyy lisäksi vihkitila sekä tapahtumatori.

HUOM! Toiminnallinen pohja on viitteellinen havainnekuva tilakokonaisuudesta, eikä kuvaa tilatyyppien todellisia kokoja tai määriä.



Kalustelayout versio 1



DIGIALUE:

Lomakepiste	1kpl
Pikaisen asiointin digipisteet	2tp
Työpöytä –digipisteet	4tp
Yksityiset digipisteet	2kpl
Vetäytymispisteet	2kpl

PALVELUPISTEET:

Palveluhuone 4hlö	10kpl
Turvahuone 4hlö	2kpl
Palveluhuone 6hlö	2kpl
Avoin palvelupiste	2kpl
Puoliavoin palvelupiste	3kpl

ODOTUSTILA:

Asiakaspaikkoja	noin 60kpl
-----------------	------------

Kalustelayout versio 2



DIGIALUE:

Lomakepiste	1kpl
Pikaisen asiointin digipisteet	2kpl
Työpöytä –digipisteet	4kpl
Yksityiset digipisteet	2kpl
Vetäytymispisteet	1kpl

PALVELUPISTEET:

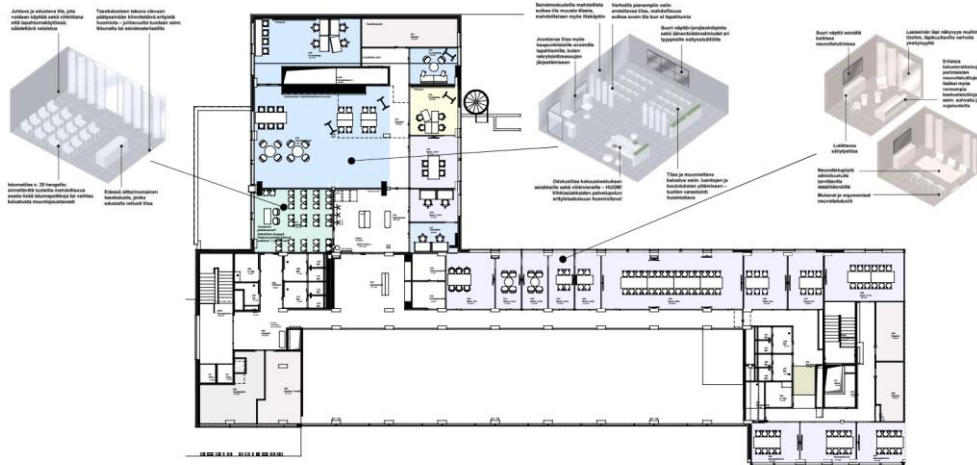
Palveluhuone 4hlö	10kpl
Turvahuone 4hlö	2kpl
Palveluhuone 6hlö	2kpl
Avoin palvelupiste	2kpl
Puoliavoin palvelupiste	3kpl

ODOTUSTILA:

Asiakaspaikkoja	noin 50kpl
-----------------	------------

Valokuvia, havainnekuvia kohteesta: *Porin yhteinen työympäristö*

KOKOUSKESKUS



Kalustelavout



KOKOUSKESKUS:

Tapahtumatori / Innolab	
Vihkitila	
Kokoustilat	14kpl

Tärkeimmät opit ja kokemukset: *Porin yhteinen työympäristö*

	Mikä toimii erityisen hyvin?	Kehitettävää / huomioitavaa jatkossa
Asiakaspalvelutilojen ratkaisujen osalta	<ul style="list-style-type: none"> Palvelumuotoiluprojektia pidetty erittäin hyvänä. Yhteinen toimintaympäristö saanut innostuneen vastaanoton sekä toimijoissa että kaupunkilaisten keskuudessa 	<ul style="list-style-type: none"> Mitoittaminen erittäin haasteellista, tulevaisuuden toimintatapojen ja tilatarpeen arvioiminen vaikeaa
Yhteisen työympäristön (toimistojen) osalta	<ul style="list-style-type: none"> Tarveselvitys ja työympäristökehittäminen yhdessä, ratkaisun muokkaaminen yhdessä kaikkien osapuolien kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> Kaupunki jää helposti erilleen
Toimitilapalvelut esim. Kalustepalvelut	<ul style="list-style-type: none"> Toimitilapalvelut olleet mukana tarveselityksestä asti, palvelut keskitetyksi Senaatilta 	<ul style="list-style-type: none"> Oltava mukana alusta asti
Turvallisuuden / turvallisuuspalvelujen osalta	<ul style="list-style-type: none"> Turvatekniset järjestelmät ja turvapalvelut keskitetyksi Senaatin kautta, mukana tarveselvityksestä asti 	<ul style="list-style-type: none"> Oltava mukana alusta asti
Sähköisten toimitilapalveluiden osalta	<ul style="list-style-type: none"> Senaatilla on laaja paketti järjestelmiä ja kehittämistä tapahtuu koko ajan 	<ul style="list-style-type: none"> Osaamis- ja resurssointivaje Senaatilla
Muita oppeja (esim. Yhteisen työympäristön kehitysprosessista)	<ul style="list-style-type: none"> Tarvitaan yhteistä ja erillistä osallistamista, tarve pienen piirin keskusteluille mutta myös yhteistä pohdintaa tarvitaan 	<ul style="list-style-type: none"> Kuhunkin tilanteeseen pitää soveltaa sopivia menetelmiä

Kalustetut pohjakuivat asiakaspalvelutiloista:

Porin yhteinen työympäristö

Kuvissa esitetään
vyöhykkeet sekä tilojen,
organisaatioiden ja
toimintojen
sijoittuminen:

A. Ei ole

B. Kaikki tilat

C. Palveluoppaan/infon/
vartijan tukitila

**Pohjakuivat liitettävä
lisäksi erikseen pdf ja
dwg-tiedostoina**



DIGIALUE:

Lomakepiste	1kpl
Pikaisen asiointin digipisteet	2tp
Työpöytä-digipisteet	4tp
Yksityiset digipisteet	2kpl
Vetäytymispisteet	2kpl

PALVELUPISTEET:

Palveluhuone 4hlö	10kpl
Turvahuone 4hlö	2kpl
Palveluhuone 6hlö	2kpl
Avoin palvelupiste	2kpl
Puolivoimoin palvelupiste	3kpl

ODOTUSTILA:

Asiakaspaikkoja	noin 60kpl
-----------------	------------

Tilaohjelma asiakaspalvelutiloista: *Porin yhteinen työympäristö*

Tilaohjelman riveille merkinnät esim.

A. Ei ole

B. Yhteiskäytössä olevat tilat, kaikki tilat

C. Palveluopas/vartija/info tukitila

Tilaohjelma: Vaihe I Kasvokkaiseen palveluun painottuva malli

- Tässä vaiheessa painotus on kasvokkaisessa palvelussa.
- Digialueella on vähemmän asiakaspisteitä.
- Palvelupistealueella on enemmän palveluhuoneita ja -pisteitä.
- Painotuksina tilaohjelmassa ovat:
 - Ohjatut itsepalveluasiakkaat 30 %
 - Palveluhuoneasiakkaat 70 %

Ks. asiakaspalvelun tilatyypikuvaukset liite 3. Esim. digialue.

Porin yhteinen asiakaspalvelutila ja kokouskeskus			
	m2	Lkm	Yhteensä
SISÄÄNTULO			
Aulatila+WC-tilat+naulakotila (asiakas)	200	1	200
<i>Tapahtumatori</i>	1	1	<i>Käyttö 1</i>
<i>Satelliittipiste</i>	4-10 m2/toimija	4	<i>Käyttö 2</i>
<i>Näyttelyfasilitteetti</i>	25	1	<i>Käyttö 3</i>
Palveluinfo ja asiakaspäätteet	40	1	40
Kokouskeskuksen vastaanotto	12 - 16 m2	1	16
Yhteensä			256
ASIAKASPALVELUN ODOTUSALUE			
	m2		
Odotustila	40	1	40
Yhteensä			40
DIGIALUE			
	m2		
Lomakepiste	12 - 24 m2	1	24
Pikaisen asioinnin digipisteet	4	2	8
Työpöytä -digipisteet	6	5	30
Yksityiset digipisteet	6	2	12
Vetäytymispisteet	6	2	12
Yhteensä		12	86
PALVELUPISTEET			
	m2		
Palveluhuone 4 hlö	12	7	84
Palveluhuone 6 hlö	16	2	32
Neuvotteluhuone 4 hlö	12	0	0
Neuvotteluhuone 6 hlö	16	0	0
Neuvotteluhuone 8 hlö	20	0	0
Turvahuoneet (sovitaan erikseen)	12	1	12
Avoin palvelupiste 2-4 hlö	9	3	27
Puolivoin palvelupiste 2-4 hlö	12	3	36
Yhteensä		16	191
ASIAKASPALVELUN TAUSTATILAT			
	m2		
Työtilat	5		60
Yhteensä			60
KOKOUSKESKUS			
	m2		
Odotustila		1	20
Vihkitila (Hyödynnettävissä tapahtumiin)	35 - 60 m2	1	60
Innovaatiolaboratorio (Hyödynnettävissä tapahtumiin)	140	1	140
Kahvipiste	1		50
Neuvotteluhuone 4 hlö	12	10	120
Neuvotteluhuone 6 hlö	16	5	80
Neuvotteluhuone 8 hlö	20	5	100
Neuvotteluhuone 20 hlö	50	3	150
WC-tilat, naulakotilat (asiakkaat & vieraat)	50	1	50
Yhteensä neuvottelutiloja		23	770
Primäärikäytävien määrä yhteensä julkinen vyöhyke			900
YHTEENSÄ m2			2303



Workspace

Porin yhteinen asiakaspalvelu ja työympäristö - ryhmähaastattelu 14.10.2021

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
A Asiakaskokemus ja asiointin sujuvuus	Esipalvelualueella panostetaan asiakasohjaukseen ja palveluoppaan rooli on kriittinen // Kaikki palvelut saman katon alla // Etäpalvelut täydentävät palveluvalikoimaa (mm. Porin kaupunki)	Yksityisyydensuojan huomioiminen esipalvelualueella // Toimintamallin täsmentäminen monipalveluasiakkaiden kohdalla	Miten pystytään tunnistamaan kaikki synergiaedut, ja miten ne saadaan valjastettua käyttöön?
B Työntekijäkokemus, työtavat ja työn sujuvuus	Tunnistettu tarve uusille "hybridirooleille": vartija+virastomestari+palveluopas	Eri toimijoiden asiakaspalvelutyötä tekevät työntekijät lähtevät yhteisasiointipalveluun hyvin eri lähtökohdista/valmiuksilla	-
C Palvelutuotannon toimintamallit	Kaikki toimijat hyödyntävät monitilamaisesti kaikkia tiloja: activity based working malli on tuotu asiakaspalvelutiloihin // Palvellaan sekä walk in -asiakkaita että ajanvarauksella asioivia	Etäpalvelun mittakaava	-
D Yhteistyö eri toimijoiden välillä	Tunnistettu tarve selkeille yhteistyön pelisäännöille ja siihen liittyvälle koulutukselle ennen tilojen käyttöönottoa	Vastuutuskysemykset laajoissa yhteispalveluhankkeissa : kuka hallinoi ja kokoaa valtion tasolla?	-
E Tilat, kalusteet & tilankäyttö	Tilojen muuntojoustavuus ja joustava käyttö // Puitteet jatkuvalla kehittämiselle tilanäkökuulmasta ovat olemassa	-	Alueellisten yhteispalvelupisteiden road map pitkällä tähtäimellä
F Välineet ja järjestelmät	Tilojen joustavaa yhteiskäyttöä tukevat ICT-ratkaisut	Kassapalveluiden toteuttaminen // Ajanvarauksen, tilavarauksen ja henkilöstöressurssivarauksen yhdistävä järjestelmä	Tulevissa hankkeissa ymmärryksen syventäminen eri organisaatioiden siirtymisestä sähköisiin palveluihin
G Turvallisuus	Vartijapalvelu // Pako-ovet ja hälytysnapit // Palveluhuoneet varmistavat osaltaan asiakkaan tietosuojan toteutumisen // Peiteäänijärjestelmä asiontipisteillä	-	-
H Muu aihe	-	-	-

Ryhmähaastattelun yhteenveto ja Case-kuvaus: Joensuun virastotalo

Joensuun virastotalo

Rakentamisvaiheessa, käyttöön 2023

- ✓ DVV
- ✓ TE
- ✓ MML

Kokoustoim.

Osalta:

- ✓ AVI
- ✓ ELY



Joensuun virastotalo



Perustiedot: Joensuun yhteinen työympäristö, Kauppakatu 40



Asiakaspalvelun toimintaperiaate

Yhteiskäyttöinen asiakasaula, kokouskeskus, asiakaspalveluhuoneet, osa käyntiasioinnin ”tiskipaikoista”.

Tiskipaikoista kohdennetaan ainakin yksi TE-toimiston käyttöön, sillä heillä palvelua ”tiskillä” päivittäin.

Kohteen nimi:	Joensuu Kauppakatu 40
Hankkeen vaihe ja aikataulu:	<ul style="list-style-type: none"> • Tarveselvitys 5-12/2019 • Hankesuunnittelu 1-8/2020 • Toteutussuunnittelu 9/2020-10/2022 • Rakentaminen 04/2021 - 11/2022 • Käyttöönotto 1/2023
Kohteen vastuhenkilö (Senaatti):	<ul style="list-style-type: none"> • Nimi: kiinteistöpäällikkö Ville Silvast, rakennuttajapäällikkö Jarkko Karvonen • Etuni.sukunimi@senaatti.fi
Huoneistoala	<ul style="list-style-type: none"> • Kokonaisneliömäärä: • Neliömäärä asiakaspalvelutiloissa:

Organi- saatio	Kokonais- henkilö- määrä	Henkilömäärä käynti- asiakaspalvelussa
ELY	n. 120	Vain muutamia asiakkaita kktasolla
TE	n. 70	Joensuussa noin 4 600 työtöntä (syksy 2021). Poma-vaikuttaa asiakasmääriin. Arvioitu, että tarvitsevat ainakin tulevista 14 asiakaspalveluhuoneesta 12. Lisäksi tunnistettu minne voimme tarvittaessa laajentaa asiakaspalvelualueita, jos arki osoittaisi tilat riittämättömiksi.
MML	n. 50	Arvioitu tarve: 1 palveluhuone aukioloaikoina. Auki 3 pv/vko
DVV	n. 26	Arvioitu tarve: 1 palveluhuone aukioloaikoina. Auki arviolta 3 pv/vko
AVI	n. 40	Vain muutamia asiakkaita kktasolla
Yhteensä	n. 240 hlö	

Tärkeimmät opit ja kokemukset: *kohteen nimi*

	Mikä toimii erityisen hyvin?	Huomioita
Asiakaspalvelutilojen ratkaisujen osalta	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalvelualueen toiminnallisuutta on kehitetty palvelumuotoilun keinoin Porin mallia hyödyntäen ja Joensuuhun muovaten 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalvelutiskit toteutettiin käyttäjien toiveesta suljettuina. <ul style="list-style-type: none"> Miten nämä eroavat palveluhuoneista? Huomiona ja pohdintana palvelutiskien ahtaus, esimerkiksi jos tulee pariskunta asiaansa hoitamaan. <ul style="list-style-type: none"> Tarvitaanko ovea aulaan ko. kohtaan? Voisi leventää palvelutiskien tilaa. Huomioitava maksupäätteiden ja kassakaappien sekä monitoimilaitteiden sijoittelu. Missä nämä ovat suhteessa palveluhuoneisiin?
Yhteisen työympäristön (toimistojen) osalta	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalveluhuoneet on sijoitettu niin, että I. kerroksen työskentelytilat toimivat kokonaisuudessaan myös asiakaspalvelun taustatyötiloina 	<ul style="list-style-type: none"> Tiskiasioinnin taustatyötilat ovat suppeat. Ajatuksena, että tiskillä palvelevalla henkilöllä riittää asiakasvirtaa.
Toimitilapalvelut esim. Kalustepalvelut	<ul style="list-style-type: none"> Kesken – ei voi vielä antaa kokonaiskuvaa 	
Turvallisuuden / turvallisuuspalvelujen osalta	<ul style="list-style-type: none"> Kesken – ei voi vielä antaa kokonaiskuvaa 	<ul style="list-style-type: none">
Sähköisten toimitilapalveluiden osalta	<ul style="list-style-type: none"> Kesken – ei voi vielä antaa kokonaiskuvaa 	
Muita oppeja (esim. Yhteisen työympäristön kehitysprosessista)	<ul style="list-style-type: none"> Kesken – ei voi vielä antaa kokonaiskuvaa 	<ul style="list-style-type: none">

Kalustetut pohjakuvat asiakaspalvelutiloista:

kohteen nimi

Kuvissa esitetään vyöhykkeet sekä tilojen, organisaatioiden ja toimintojen sijoittuminen:

A. Organisaatioiden omassa käytössä olevat tilat

B. Yhteiskäytössä olevat tilat

C. Erikoistilat

Pohjakuvat seuraavilla sivuilla

MML:

Tarve yhdelle palveluhuoneelle palveluiden aukioloaikoina.
Lisäksi palveluhuone/ tiskipaikka tarpeen mukaan.
Palveluhuoneet kalenterivarauksella yhteisistä palveluhuoneista.

TE:

Varauksena kaksi suljettua palvelupaikka viitenä päivänä viikossa.

5 taustatilojen kautta kohdennettua asiakaspalveluhuonetta. Lisäksi muut palveluhuoneet tarpeen mukaan kalenterivarauksella yhteisistä palveluhuoneista.

DVV:

Tarve yhdelle palveluhuoneelle palveluiden aukioloaikoina.
Lisäksi palveluhuone/ tiskipaikka tarpeen mukaan.
Palveluhuoneet kalenterivarauksella yhteisistä palveluhuoneista.

Yhteiskäytössä

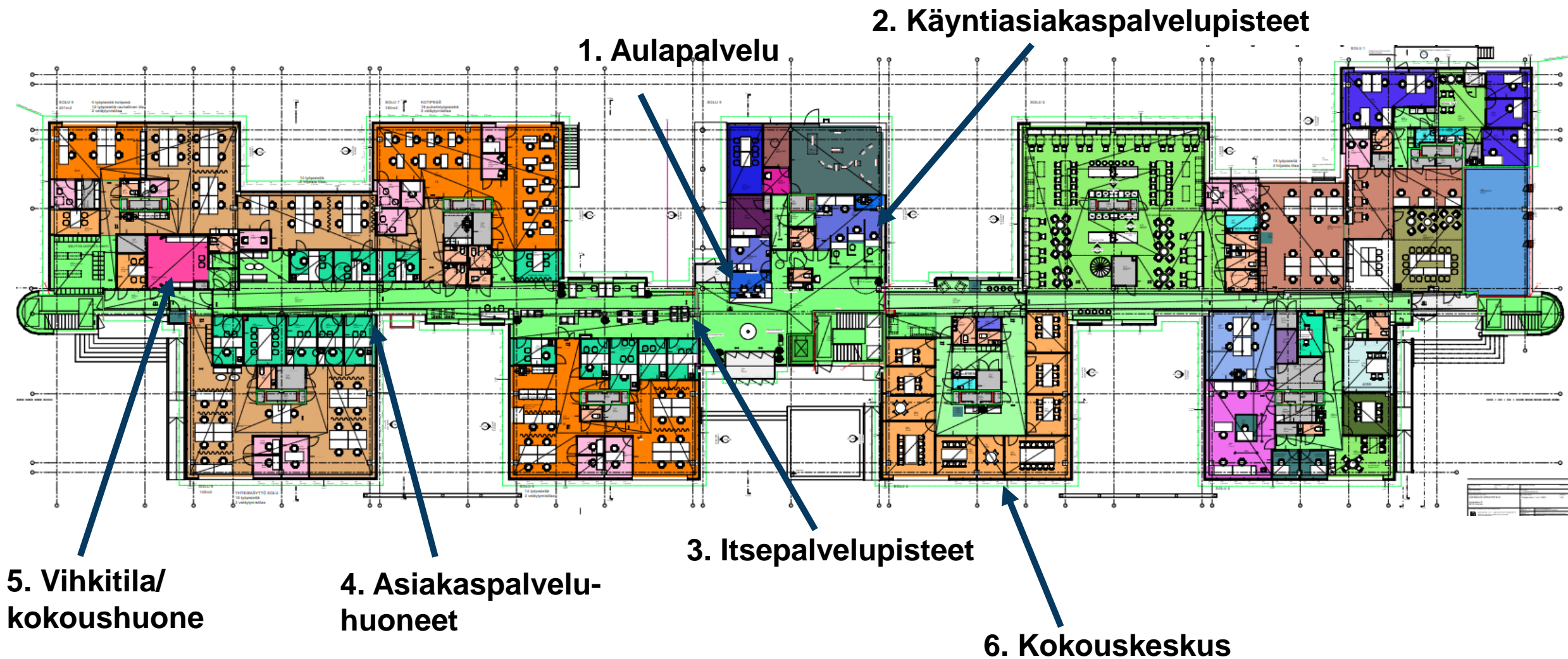
- Palveluhuoneet
- Vihkitila: toimii sekä vihkitilana että kokoustilana – varaukset kalenterista
- Etäpalveluhuone
- Taustatyötilat

Erikoistilat
TE-live studio.

Joensuun uusi työympäristö

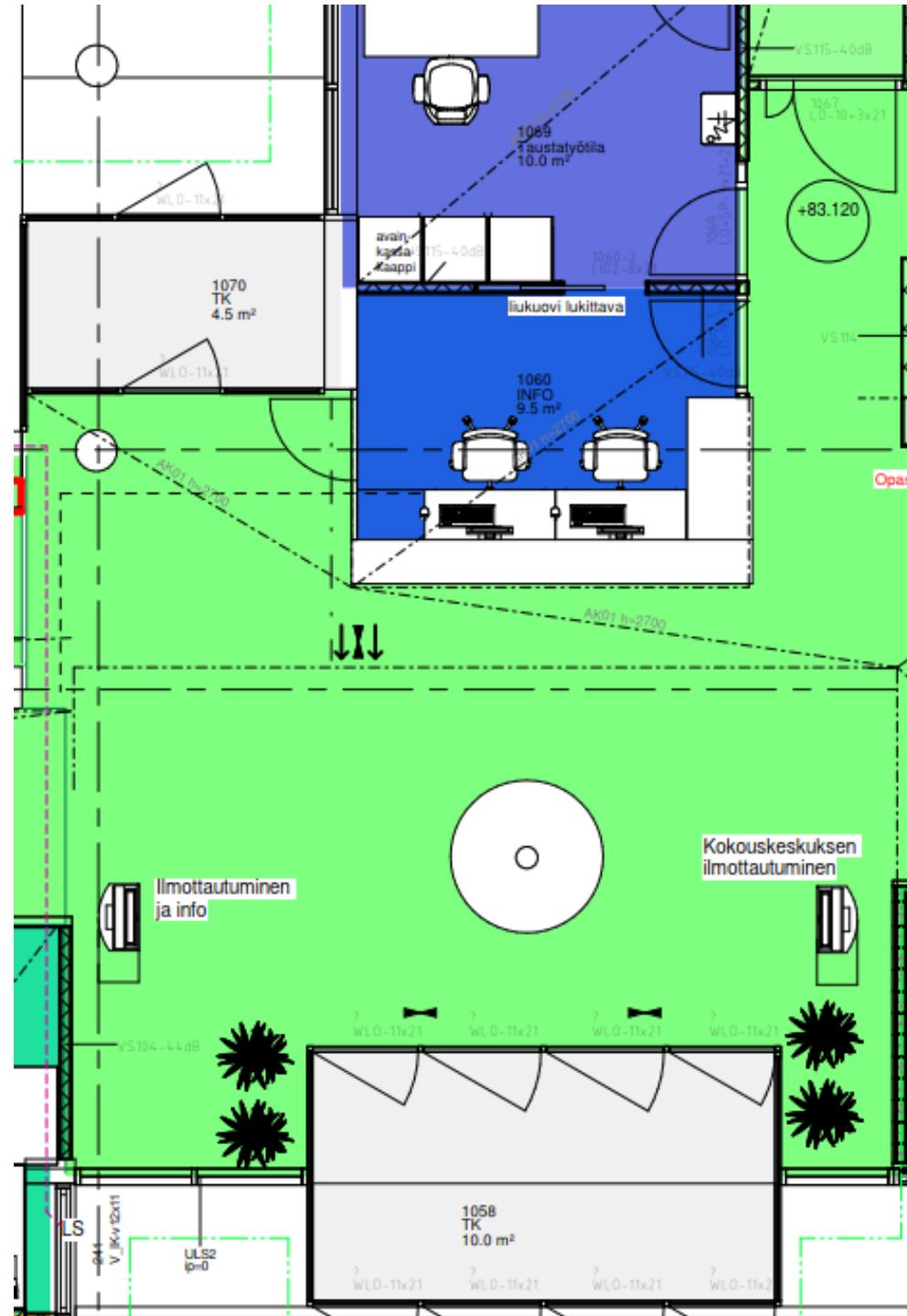
Aulan- ja asiakaspalvelun tilat - viimeisimmät suunnitelmat

I. Kerros- aula- ja asiakaspalvelun toteutusratkaisu



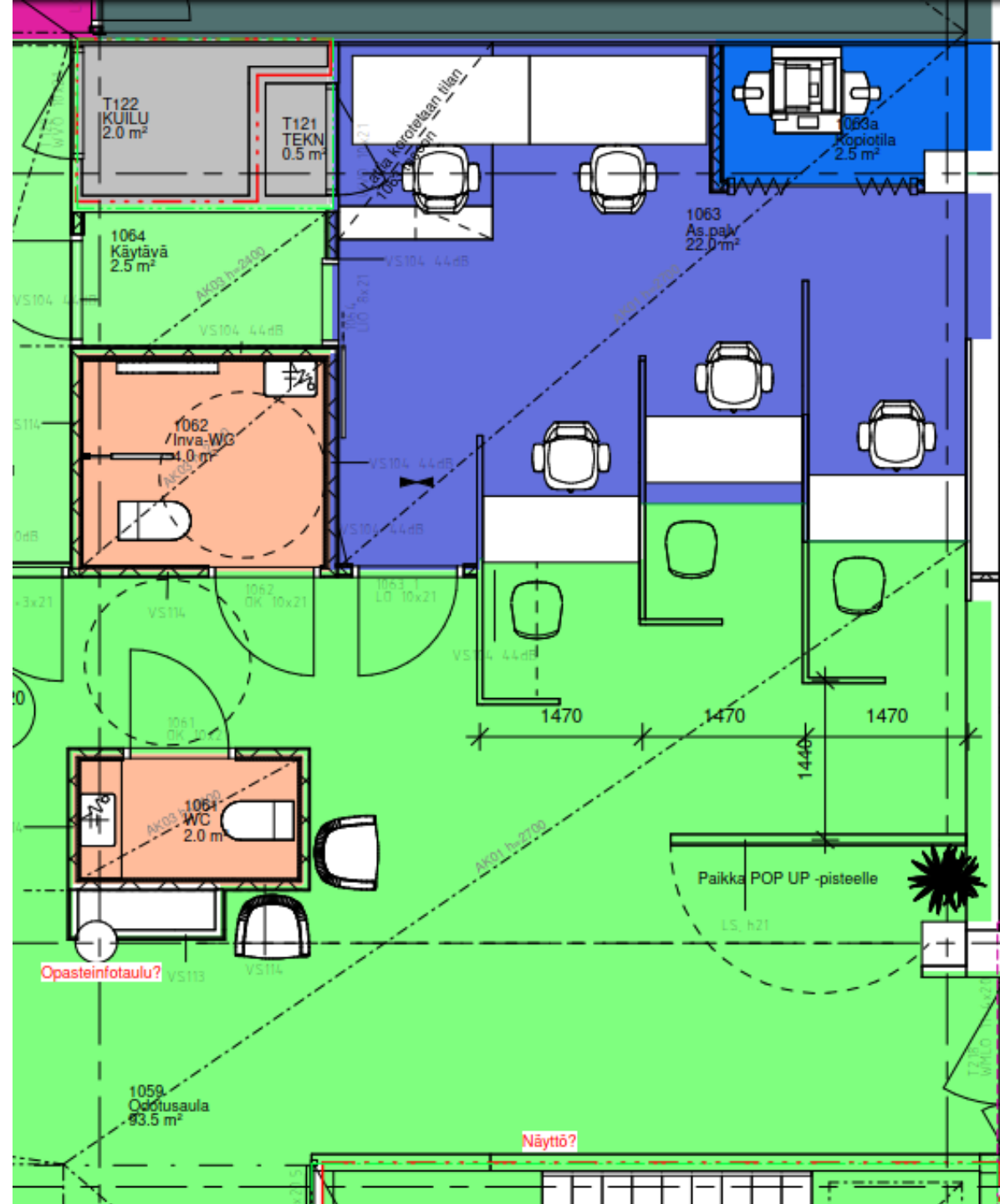
I. Aulapalvelu

- Aulapalvelu sijaitsee sisääntulon välittömässä läheisyydessä
- Aulapalvelussa paikat kahdelle aulapalvelijalle
- Aulan kautta kulkee myös taloon tuleva posti
- Aulapalvelun rinnalla sisääntulossa on itseilmoittautumispisteet



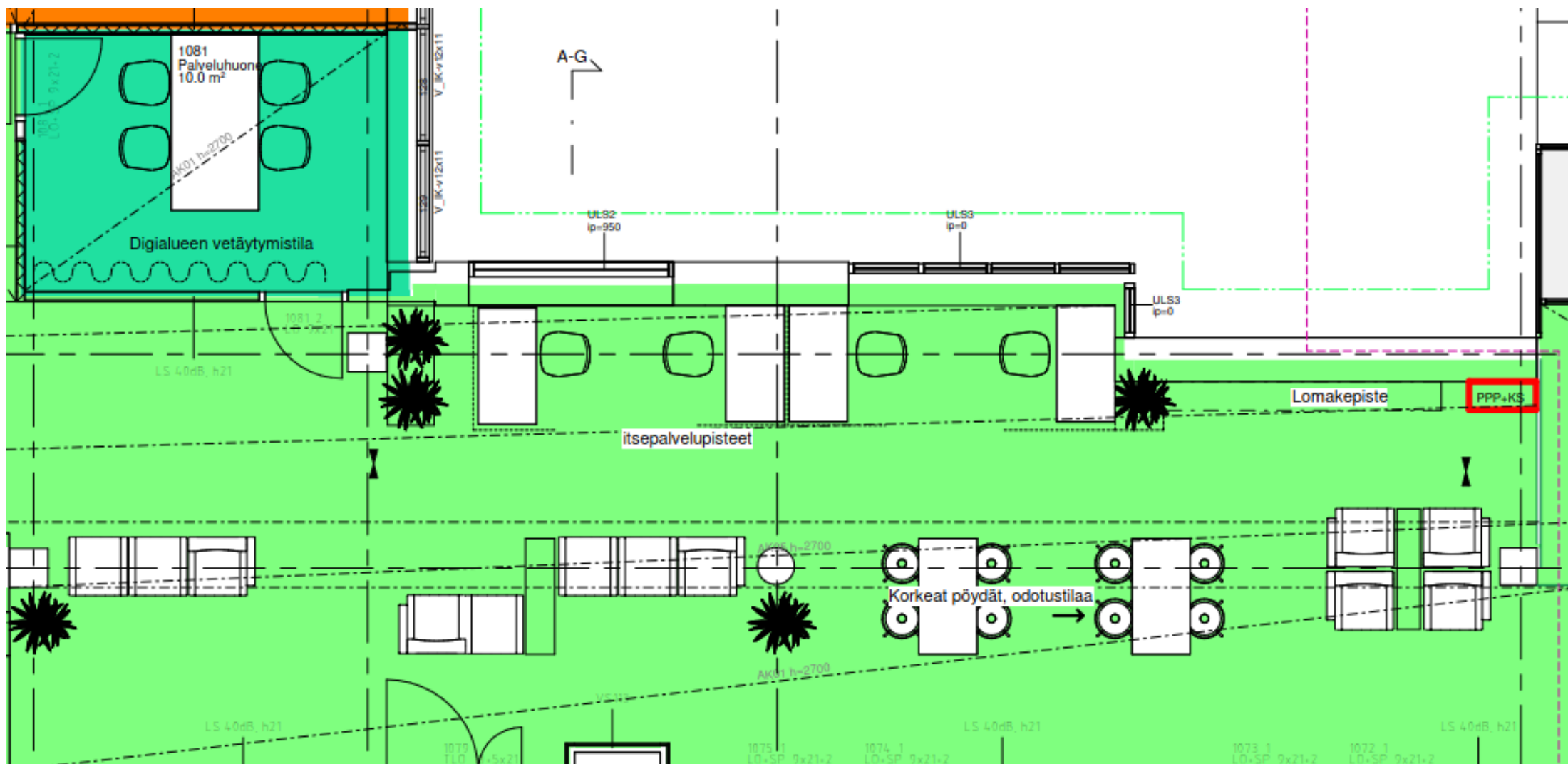
2. Käyntiasiakaspalvelu- pisteet

- 3 palvelupistettä
- Palvelupisteet suljettuja
- Taustatyötilat takana



3. Itsepalvelupisteet

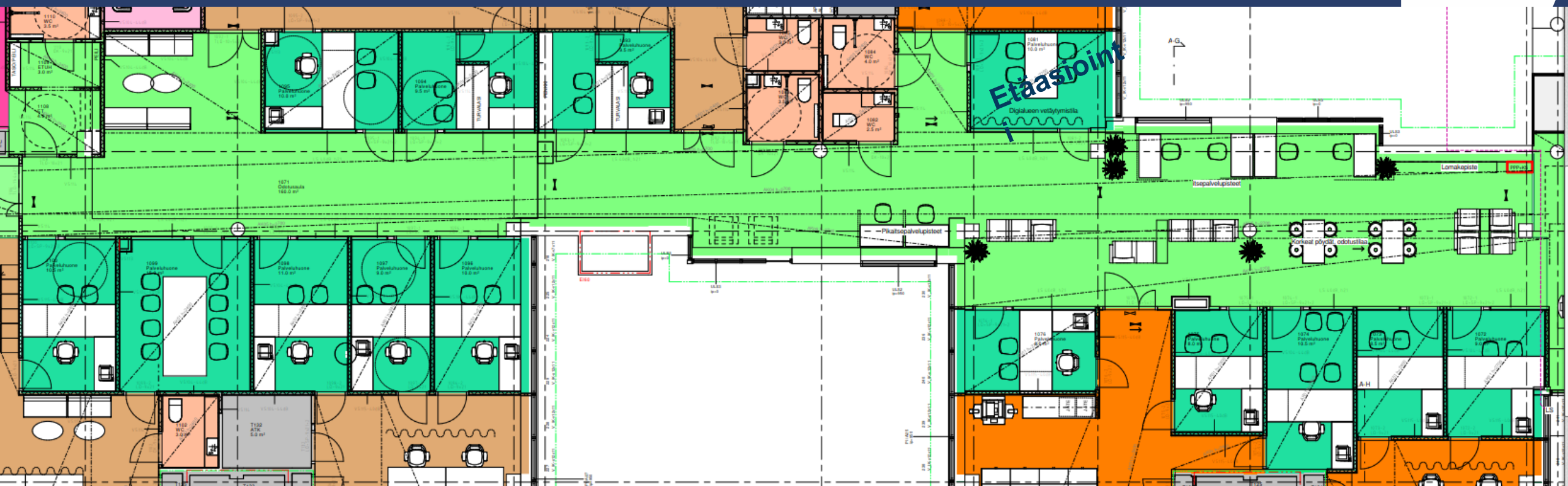
- 4 itsepalvelupistettä
- 1 etäasioinnin palvelupiste



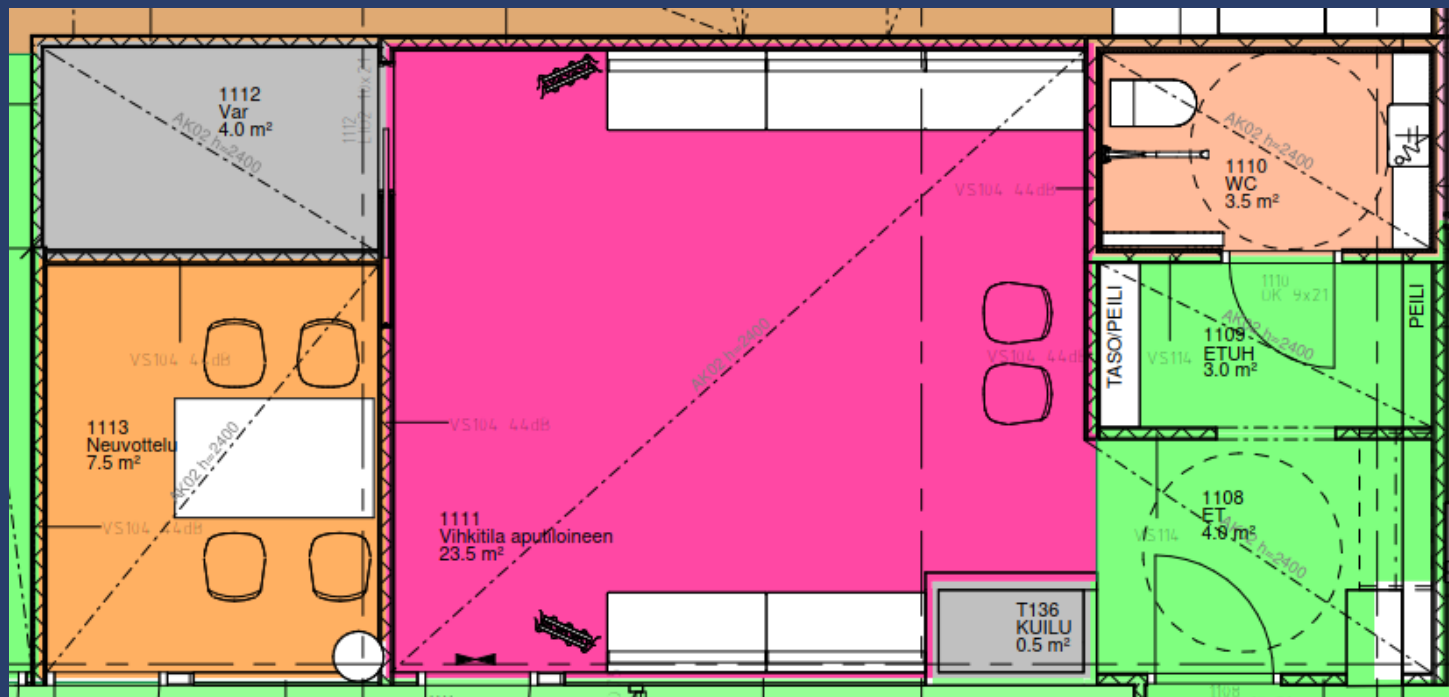
4. Asiakaspalveluhuoneet

13 asiakaspalveluhuonetta

- 1 asiakaspalveluhuoneista neuvottelutilatyyppinen
- 2 asiakaspalveluhuonetta ns. turvahuoneita
- 5 asiakaspalveluhuonetta kohdentuu TE-toimiston käyttöön, sillä asiakaspalvelijan käynti huoneisiin TE-toimiston kotipesäalueelta.

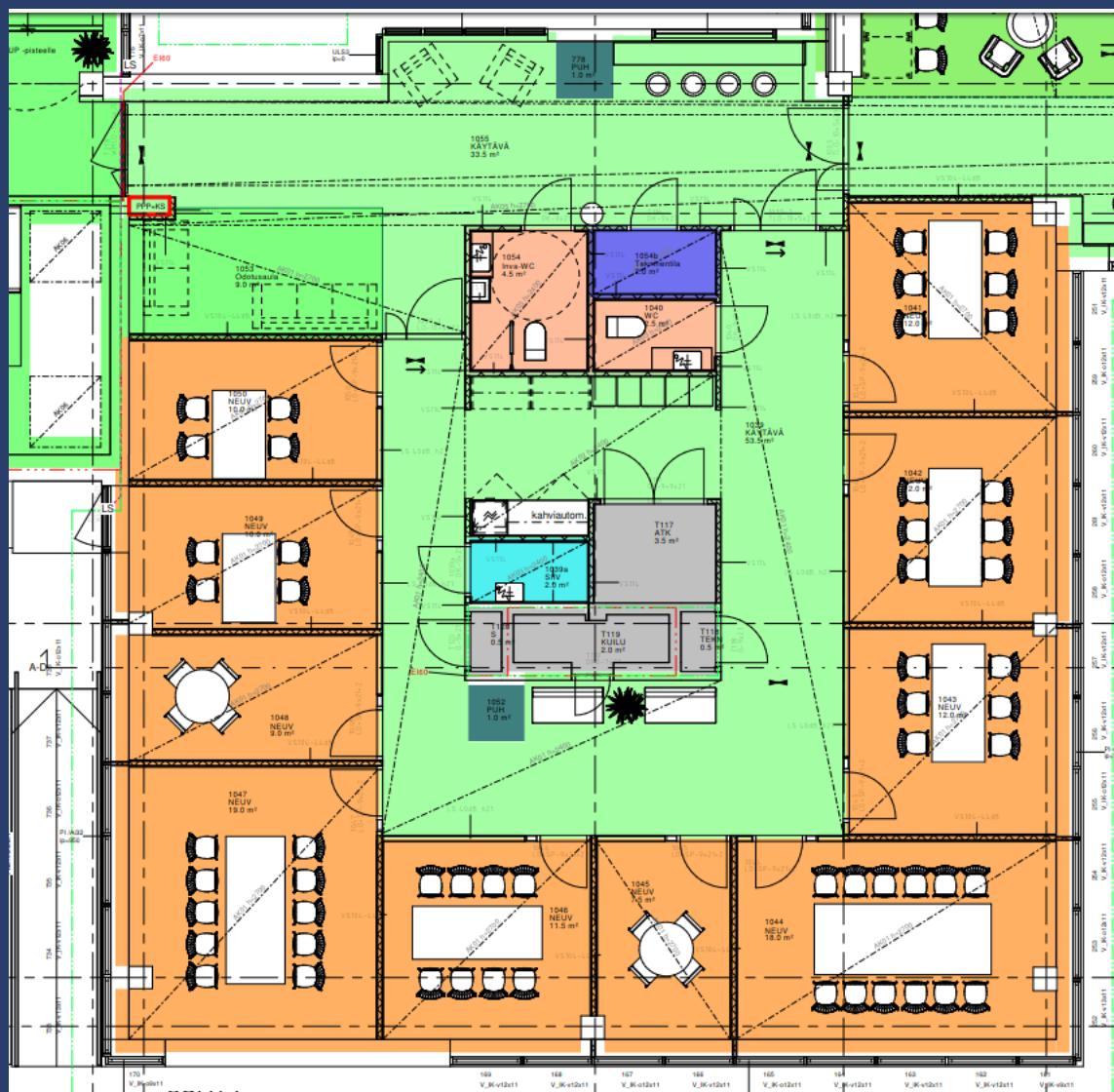


5. Vihkitila/kokoustila



- Sovittu, että etuhuone avataan osaksi eteistä. Lisäksi eteisen ja vihkitilan väliin tehdään liukuovi
- Vihkitila on käytössä pääosin perjantaisin, muin aikoina se toimii yhteiskäyttöisenä neuvottelutilana
- Aulapalvelu auttaa kalusteiden järjestelyssä

6. Kokouskeskus



- 10 kokoushuonetta
- Kokoushuoneet varataan sähköisestä kalenterista
- Kokousvieraat ohjataan aulapalvelusta odottamaan kokouskeskuksen edessä olevaan aulaan
- Kokouskeskuksen yhteydessä naulakko- ja lokerikkotilat kokousvieraille
- Keskialueella aulaassa minikeittiö, joka mahdollistaa kokoustarjoilut (palvelu tulee siivouspalvelu-toimijan kautta)

Joensuun virastotalo - ryhmähaastattelu 18.10.2021

	Vahvuudet	Kehityskohteet	Muuta huomioitavaa
A Asiakaskokemus ja asioiden sujuminen	-	Aulapalvelijan asiantuntemuksen varmistaminen	Aulapalveluun suunniteltu alustavasti kahta henkilöä
B Työntekijäkokemus, työtavat ja työn sujuminen	-	-	-
C Palvelutuotannon toimintamallit	Usean viraston yhteishanke, joista osalla (DVV, TE ja MML) on käyntiasiakaspalvelua ja osalla pääasiassa kokousvieraita (ELY, AVI) // Porin konsepti suunnittelun lähtökohtana	Asiakasvolyymien arvioiminen on haastavaa // Tarve tunnistettu digineuvojan roolille -> käytännön toteutus?	-
D Yhteistyö eri toimijoiden välillä	-	Tilaratkaisut tehty ja yhteistoiminta seuraava työvaihe	-
E Tilat, kalusteet & tilankäyttö	Kaikki tilat yhteiskäyttöisiä: kolme puolisoljettua tiskiasiointipistettä nopeaan asiointiin, yksi etäasiointipalveluhuone sekä 13 asiakaspalveluhuonetta, joista 4 kytkeytyy TE-toimiston omaan työalueeseen ja 9 on "puhtaasti" yhteistä. Lisäksi yksi suurempi neuvotteluhuone sekä 6 digipalveluun soveltuvaa itsepalvelupistettä sekä DVV:n vihkitila // Asiakaspalveluhuoneiden käyttö ainoastaan ajanvaraukseen perustuen	Riittääkö yksi etäasiointipiste vastaamaan tulevaisuuden tarpeisiin? // Turvahuoneiden (2 kpl) lukumäärä?	Monipuolisuus asiakaspalvelutiloissa: tilaratkaisujen on tuettava hyvin erilaisia asiakaskohtaamisia
F Välineet ja järjestelmät	-	Järjestelmä, jonka avulla taustatyötiloissa työskentelevä henkilö saa tiedon paikalle saapuneesta asiakkaasta // Anonymiteetin säilyminen ja jonotusjärjestelmä/asioiminen ajanvarauksella // Tekniikka (mm. maksupäätteet ja eri ohjelmat kannettavalla) ei mahdollista jatkuvaa siirtymistä paikasta toiseen (MML)	-
G Turvallisuus	-	Toimitilaturvallisuusratkaisut otettava vielä uudelleen käsittelyyn: eli organisaatioilla eri vaatimukset ja käytännön tarpeet	Terveysturvallisuus (pleksit tiskipaikoilla)
H Muu aihe	-	-	-